

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL “COSO I”, PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO EN EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE
SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA
GESTIÓN EN EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA.

LUISA FERNANDA SILVA RENDÓN

NATHALIA GRANADA SALGADO

UNIVERSIDAD DEL VALLE

SEDE CAICEDONIA

FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA

CAICEDONIA VALLE DEL CAUCA

2017

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL “COSO I”, PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO EN EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE
SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA
GESTIÓN EN EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA.

LUISA FERNANDA SILVA RENDÓN

NATHALIA GRANADA SALGADO

JULIÁN DAVID SALCEDO MOSQUERA

Contador Público

UNIVERSIDAD DEL VALLE

SEDE CAICEDONIA

FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA

CAICEDONIA VALLE DEL CAUCA

2017

DEDICATORIA

Este logro es mío pero más de ellos; gracias primeramente a Dios por llenarme de fortaleza en todo el transcurso de mi carrera, a mi familia por su apoyo incondicional en cada decisión que tomo, a mi padre y a mi madre gracias infinitas por ayudarme a salir adelante, por enseñarme que con disciplina, perseverancia y esfuerzo en la vida, se pueden lograr los sueños y cumplir las metas, gracias por depositar su confianza en mí; a mi hermana que ha estado conmigo siempre que la necesito, dándome ánimos de seguir adelante y una voz de aliento para no desfallecer, porque no ha sido fácil, me atormentaron dudas y miedos, pero siempre de la mano de Dios y unidos como familia a pesar de la distancia salimos adelante, porque juntos todo es más fácil; sin mi familia no sería más que una persona vacía por dentro. Los amo, este logro se los dedico a ustedes.

Luisa Fernanda Silva Rendón

DEDICATORIA

En primera instancia a mi padre, que me formo como una persona de bien y construyo a través de su educación e incondicional apoyo, una mujer con muchos sueños y capaz de alcanzar cualquier meta que se trace; por brindarme las herramientas necesarias para salir adelante, y a mi tía, por ser una mujer y profesional de admirar, con una vocación que me inspiró a través de mi profesión, a ser algún día como ella. Los dos comprenden los pilares más fundamentales en mi vida.

Nathalia Granada Salgado

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios, por sus bendiciones y por darme la sabiduría para cumplir este sueño y esta meta tan anhelada; a mi familia por su apoyo incondicional tanto económico como emocional, y por su comprensión en todo el transcurso de mi carrera, a la Universidad del Valle, por darme la oportunidad de estudiar y de ser una profesional; al profesor y asesor de tesis de grado Julián David Salcedo Mosquera por guiarnos en este proceso tan arduo, por sus conocimientos y el interés brindado. Son muchas las personas que han formado parte de mi proceso profesional, a las cuales les agradezco su amistad, apoyo, y compañía, gracias por todo lo que me han brindado, por aportarme de una u otra forma su granito de arena para que este sueño se hiciera realidad.

Luisa Fernanda Silva Rendón

AGRADECIMIENTOS

Existen muchas personas que en este camino tan difícil pero enriquecedor para mí, aportaron su granito de arena para saltar esta etapa tan importante en mi vida, del cual merecen total agradecimientos. En primer lugar a Dios, por brindarme esta oportunidad y brindarme la sabiduría para nunca desfallecer, seguidamente, a mi sagrada familia por creer en mí, a la hermosa familia de la Universidad del Valle - Sede Caicedonia, por acompañarme a materializar este sueño tan valioso, también, agradezco a mis amigas, por hacer de esta etapa algo inolvidable, lo difícil se convertía en mágico con ustedes, en especial a mi compañera de trabajo Luisa Fernanda Silva, por formar un equipo con resiliencia a la hora de alcanzar nuestras metas, y por su apoyo incondicional en este camino.

Nathalia Granada Salgado

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	18
1.1. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO “COSO I”, PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS CONTABLES DEL CENTRO COMERCIAL Y HOTEL DE TURISMO DE CAICEDONIA VALLE S.A.	18
1.2 LA AUDITORÍA AL DISPONIBLE Y LA SEGURIDAD RAZONABLE SOBRE LAS CIFRAS REVELADAS.	20
1.3 LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	21
1.4 DETERMINANTES PARA EL DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO INFORMÁTICO PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS-PYMES. APLICACIÓN EN EMPRESAS COLOMBIANAS.	22
1.5 DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA CORPORACIÓN TORRE CARIBE II.	24
1.6 DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.	25
1.7 ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO CASO “MULTITÉCNICOS S.A.” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL PERIODO 2012-2013”	26
1.8 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA FUNDACIÓN INTERBOLSA.	28
1.9 DISEÑO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA EN LA COMPAÑÍA DUMASA S.A.S	29
1.10 DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LA EMPRESA FABRIFARMA S.A.	30
1.11 IMPORTANCIA Y/O APOORTE DEL ANTECEDENTE A LA INVESTIGACIÓN.	31
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	33
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	33
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	34
3. OBJETIVOS	36
3.1. OBJETIVO GENERAL	36
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	36
4. JUSTIFICACIÓN	37
4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	38

4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	39
4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	40
5. MARCO REFERENCIAL	41
5.1. MARCO TEÓRICO	41
5.1.1 Teoría de los sistemas	42
5.1.2 El control en las organizaciones: Un marco de estudio	43
5.1.3 Fundamentos de la administración	46
5.1.4 Toma de decisiones	48
5.1.5 Informe “Coso I”	50
5.2. MARCO HISTÓRICO	52
5.2.2 La organización	52
5.2.2. Historia	52
5.3 MARCO CONCEPTUAL.	53
5.4 MARCO LEGAL	56
6. METODOLOGÍA	59
6.1 TIPO DE ESTUDIO: CUALITATIVA Y DESCRIPTIVA	59
6.1.1 Cualitativa	59
6.1.2 Descriptiva	60
6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	61
6.3 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	62
6.4. TÉCNICAS PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	63
6.5 ETAPAS DE DESARROLLO	64
6.5.1 Elementos de la matriz de riesgos – impacto	65
6.5.2 Interpretación de resultados	65
7. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL “COSO I”, PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN EN EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA.	66
7.1 CAPITULO 1: DETERMINACIÓN DE LA APLICABILIDAD DE LA METODOLOGÍA DEL “COSO I”, EN EL SECTOR EMPRESARIAL DEL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA.	66
7.2 CAPITULO 2: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DEL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA.	71
7.2.1 Descripción de la organización	71
7.3 CAPITULO 3: IDENTIFICACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES QUE SE EVIDENCIEN EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.	143
7.3.1 Matriz de riesgo – impacto	143
7.3.2 Aplicación matriz de riesgo – impacto.	146

7.4 CAPITULO 4:SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN LA METODOLOGÍA “COSO I” PARA EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN.	178
7.4.1 OJETIVO	179
7.4.1.1 Objetivos específicos	179
7.4.2 Propuesta	180
7.4.2.1 Ambiente de control	187
7.4.2.2 Evaluacion del riesgo	192
7.4.2.3 Actividades de control	194
7.4.2.4 Información y comunicación	198
7.4.2.5 Supervisión y monitoreo	200
8. DIAGRAMA RESUMEN DEL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS	202
9. CONCLUSIONES	202
10. RECOMENDACIONES	206
11. BIBLIOGRAFÍA	208
11.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	200
12. ANEXOS	205
12.1. PRESUPUESTO	213
12.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	214

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Etapas y/o fases del desarrollo del proyecto</i>	64
<i>Tabla 2. Calificación de la efectividad y el riesgo</i>	65
<i>Tabla 3. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.</i>	78
<i>Tabla 4. Encuesta aplicada a la Cajera de la empresa.</i>	83
<i>Tabla 5. Ambiente de Control</i>	87
<i>Tabla 6. Compromiso a ser competente</i>	87
<i>Tabla 7. Atmósfera de confianza</i>	88
<i>Tabla 8. Filosofía y estilo de dirección</i>	88
<i>Tabla 9. Misión, objetivos y visión</i>	88
<i>Tabla 10. Organigrama de la organización</i>	89
<i>Tabla 11. Asignación de autoridad y responsabilidad</i>	90
<i>Tabla 12. Políticas y prácticas personales</i>	90
<i>Tabla 13. Ambiente de control</i>	91
<i>Tabla 14. Ambiente de control</i>	92
<i>Tabla 15. Compromiso a ser competente</i>	92
<i>Tabla 16. Atmósfera de confianza</i>	93
<i>Tabla 17. Filosofía y estilo de dirección</i>	93
<i>Tabla 18. Misión, visión y objetivos.</i>	94
<i>Tabla 19. Organigrama de la organización</i>	94
<i>Tabla 20. Asignación de autoridad y responsabilidad</i>	95
<i>Tabla 21. Políticas y prácticas personales.</i>	96
<i>Tabla 22. Ambiente de control Cajera</i>	97

<i>Tabla 23. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.</i>	98
<i>Tabla 24. Encuesta aplicada a la cajera de la empresa.</i>	99
<i>Tabla 25. Evaluación del riesgo</i>	101
<i>Tabla 26. Identificación de riesgos</i>	101
<i>Tabla 27. Detección del cambio</i>	102
<i>Tabla 28. Evaluación del riesgo Administradora</i>	102
<i>Tabla 29. Evaluación del riesgo</i>	103
<i>Tabla 30. Identificación del riesgo</i>	104
<i>Tabla 31. Detección del cambio</i>	104
<i>Tabla 32. Evaluación del Riesgo Cajera</i>	105
<i>Tabla 33. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.</i>	106
<i>Tabla 34. Encuesta aplicada a la cajera de la empresa.</i>	111
<i>Tabla 35. Actividades de control</i>	114
<i>Tabla 36. Separación de tareas y responsabilidades</i>	115
<i>Tabla 37. Coordinación de Tareas</i>	115
<i>Tabla 38. Documentación</i>	116
<i>Tabla 39. Niveles definidos de autorización</i>	116
<i>Tabla 40. Registro oportuno y adecuado de transacciones</i>	117
<i>Tabla 41. Acceso restringido a recursos, activos y registros</i>	117
<i>Tabla 42. Rotación de personal</i>	117
<i>Tabla 43. Control de sistemas de la información</i>	118
<i>Tabla 44. Indicadores de desempeño</i>	118
<i>Tabla 45. Auditoría Interna</i>	119
<i>Tabla 46. Actividades de control Administradora</i>	119
<i>Tabla 47. Actividades de control</i>	119

<i>Tabla 48. Separación de autoridad y responsabilidades</i>	<i>120</i>
<i>Tabla 49. Coordinación de tareas</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 50. Documentación</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 51. Niveles definidos de autorización</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 52. Registro oportuno y adecuado de transacciones.</i>	<i>122</i>
<i>Tabla 53. Acceso restringido a recursos, activos y registros</i>	<i>123</i>
<i>Tabla 54. Rotación al personal</i>	<i>123</i>
<i>Tabla 55. Control de sistemas de información</i>	<i>123</i>
<i>Tabla 56. Indicadores de desempeño</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 57. Auditoría interna</i>	<i>124</i>
<i>Tabla 58. Actividades de control Cajera</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 59. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 60. Encuesta aplicada a la Cajera de la empresa.</i>	<i>127</i>
<i>Tabla 61. Información y comunicación</i>	<i>129</i>
<i>Tabla 62 Calidad de la información</i>	<i>129</i>
<i>Tabla 63. Sistema de información</i>	<i>129</i>
<i>Tabla 64. Comunicación</i>	<i>130</i>
<i>Tabla 65. Información y comunicación Administradora</i>	<i>130</i>
<i>Tabla 66. Información y comunicación</i>	<i>131</i>
<i>Tabla 67. Calidad de la información</i>	<i>131</i>
<i>Tabla 68. Sistemas de información</i>	<i>132</i>
<i>Tabla 69. Comunicación</i>	<i>132</i>
<i>Tabla 70. Información y Comunicación Cajera</i>	<i>133</i>
<i>Tabla 71. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa</i>	<i>134</i>
<i>Tabla 72. Encuesta aplicada a la Cajera de la empresa.</i>	<i>135</i>

<i>Tabla 73. Supervisión Administradora</i>	<i>136</i>
<i>Tabla 74. Supervisión Cajera</i>	<i>137</i>
<i>Tabla 75. Condensada Administradora</i>	<i>137</i>
<i>Tabla 76. Condensada Cajera</i>	<i>138</i>
<i>Tabla 77. Paralelo Ambiente de Control</i>	<i>138</i>
<i>Tabla 78. Paralelo Evaluación del Riesgo</i>	<i>139</i>
<i>Tabla 79. Paralelo Actividades de Control</i>	<i>139</i>
<i>Tabla 80. Paralelo Información y Comunicación</i>	<i>140</i>
<i>Tabla 81. Paralelo Supervisión</i>	<i>140</i>
<i>Tabla 82. Calificación de la efectividad y el riesgo</i>	<i>144</i>
<i>Tabla 83. Matriz de riesgo componente ambiente de control.</i>	<i>146</i>
<i>Tabla 84. Resultado matriz de riesgo ambiente de control</i>	<i>150</i>
<i>Tabla 85. Matriz de riesgo componente evaluación del riesgo</i>	<i>154</i>
<i>Tabla 86. Resultado matriz de riesgo componente evaluación del riesgo.</i>	<i>156</i>
<i>Tabla 87. Matriz de riesgo componente actividades de control</i>	<i>159</i>
<i>Tabla 88. Resultado matriz de riesgo componente actividades de control</i>	<i>164</i>
<i>Tabla 89. Matriz de riesgo componente información y comunicación</i>	<i>167</i>
<i>Tabla 90. Resultado matriz de riesgo componente información y comunicación.</i>	<i>169</i>
<i>Tabla 91. Matriz de riesgo componente supervisión y monitoreo</i>	<i>172</i>
<i>Tabla 92. Resultado matriz de riesgo componente supervisión y monitoreo.</i>	<i>173</i>
<i>Tabla 93. Esquematización de la propuesta del diseño</i>	<i>181</i>

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Organigrama Café Bar María Juana Sevilla, Valle Del Cauca.....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 2. Mapa de procesos Café Bar María Juana Sevilla, Valle del Cauca.....</i>	<i>202</i>

LISTA DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. Misión, objetivos y visión</i>	89
<i>Gráfico 2. Organigrama de la organización</i>	90
<i>Gráfico 3. Ambiente de control administradora</i>	91
<i>Gráfico 8. Atmósfera de confianza</i>	93
<i>Gráfico 4. Misión, visión y objetivos.</i>	94
<i>Gráfico 5. Organigrama de la organización</i>	95
<i>Gráfico 6. Asignación de autoridad y responsabilidad</i>	95
<i>Gráfico 7. Políticas y prácticas personales.</i>	96
<i>Gráfico 8. Ambiente de control cajera</i>	97
<i>Gráfica 9. Evaluación del riesgo</i>	103
<i>Gráfico 10. Identificación del riesgo</i>	104
<i>Gráfico 11. Detección del cambio</i>	105
<i>Gráfico 12. Evaluación del riesgo Cajera</i>	105
<i>Gráfico 13. Separación de tareas y responsabilidades</i>	115
<i>Gráfico 14. Niveles definidos de autorización</i>	116
<i>Gráfico 15. Indicadores de desempeño</i>	118
<i>Gráfico 16. Actividades de control</i>	120
<i>Gráfico 17. Separación de autoridad y responsabilidades</i>	121
<i>Gráfico 18. Niveles definidos de autorización</i>	122
<i>Gráfico 19. Indicadores de desempeño</i>	124
<i>Gráfico 20. Actividades de control Cajera</i>	125
<i>Gráfico 21. Información y comunicación Administradora</i>	130
<i>Gráfico 22. Comunicación</i>	132

<i>Gráfico 23. Información y Comunicación Cajera</i>	<i>133</i>
<i>Gráfico 24. Supervisión Administradora</i>	<i>136</i>
<i>Gráfico 25. Supervisión Cajera</i>	<i>137</i>
<i>Gráfico 26. Resultado matriz de riesgo ambiente de control</i>	<i>150</i>
<i>Gráfico 27. Resultado matriz de riesgo componente evaluación del riesgo.</i>	<i>156</i>
<i>Gráfico 28. Resultado matriz de riesgo componente actividades de control.</i>	<i>164</i>
<i>Gráfico 29. Resultado matriz de riesgo componente información y comunicación.</i>	<i>169</i>
<i>Gráfico 30. Resultado matriz de riesgo componente supervisión y monitoreo</i>	<i>173</i>

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es aplicar la metodología del “COSO I”, para el diseño del sistema de control interno en el Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca; en donde a partir del concepto de efectividad en la gestión de los procesos contables, se logre que las directivas de la empresa cuenten con una información adecuada, pertinente y confiable que le permita a la organización una toma de decisiones eficiente, oportuna y efectiva, y que a su vez conlleve al cumplimiento de los objetivos ya planificados.

Por tal razón, se llevo a cabo una investigación basada en la encuesta, aplicada al personal de la organización para indagar detalladamente los procesos contables y financieros, evidenciándose el cumplimiento de estos en un nivel aceptable; sin embargo, se reflejan falencias por falta de un sistema de control interno que contenga indicadores que permitan la medición de la gestión administrativa y contable, controles específicos sobre áreas que afectan estados financieros, entre otros.

El sistema de control interno propuesto, basado en la metodología del “COSO I”, le permitirá a la organización conocer los riesgos ya existentes, y todas aquellas situaciones que puedan convertirse en sus riesgos más potenciales; al mismo tiempo que detectar, corregir y/o mitigar errores involuntarios.

Palabras Claves: COSO I, sistema de control interno, efectividad, gestión

ABSTRACT

The purpose of this investigation is to apply the methodology of “COSO I”, to the desing of the internal control system in Café Bar Maria Juana of Sevilla town, Valle del Cauca; where according to the effectivity concept in the gestion of accountable processes, we can make than the owners of enterprises count with the correct, trustable and relevant information that let the organization to take efficient, timely and effective desitions and that it takes to the accomplishments of the planified objectives.

For this reason, we did an investigation based on the survey, applied to the personal of this organization to indagate with detail the accountable and finantial processes, showing the accomplisments of these in an acceptable level. However, it reflects failures because they do not have an internal control system than contains indicators that let to measure the accountable and management gestion and specific controls about areas that affect the finantial condition among others.

The internal control system proposed, based in the methodology of “COSO I” will let the organization to know the risk that already exist and the situation than can become in a powerful risk; at the same time in detect, correct and mitigate in volunteer mistakes.

Key words: COSO I, internal control system, gestion effectivity.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó en el establecimiento CAFÉ BAR MARÍA JUANA del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca donde se dio apertura al inicio de las operaciones el día 12 de junio de 2014, inicialmente fue conformado con capital y representación de dos socios. Su filosofía de negocio se encamina hacia el ofrecimiento de las variedades más representativas del café que en este municipio se cultiva, como también, al expendio de diferentes tipos de bebidas embriagantes.

Actualmente, el establecimiento CAFÉ BAR MARÍA JUANA del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, logró consolidarse en tan solo 2 (dos) años como el sitio de mayor preferencia por parte de los sevillanos y sitios aledaños, constituyendo así mismo, uno de los más importantes en el sector de industria y comercio del municipio de Sevilla, Valle del Cauca.

1. ANTECEDENTES

Seguidamente se exponen una serie de conceptos que permitieron tener un punto de partida a la presente investigación en el conocimiento del Control Interno como pilar fundamental de este trabajo.

1.1. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO “COSO I”, PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS CONTABLES DEL CENTRO COMERCIAL Y HOTEL DE TURISMO DE CAICEDONIA VALLE S.A.

- Autor. Lorena Mancera Salgado
- Fecha. (2016)
- Formulación del problema. ¿El diseño de un sistema de control interno basado en el modelo “COSO I” para el Centro Comercial y Hotel de turismo de Caicedonia Valle S.A. mejorará la efectividad en sus procesos?
- Metodología utilizada para el desarrollo del trabajo. La metodología de investigación utilizada para el presente trabajo fue de tipo descriptiva-propositiva por medio de la observación para conocer el funcionamiento actual de la empresa Centro Comercial y Hotel de turismo de Caicedonia, Valle S.A y sus procesos que conlleven a diseñar un sistema de control interno contable adecuado según las necesidades de la organización.

- Conclusiones más importantes. La empresa no posee un sistema de control que contribuya a mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan dentro de la empresa.

La falta de controles previamente establecidos en la empresa, no permitió realizar un seguimiento al proceso operativo contable con la finalidad de poder retroalimentar y mejorar los procesos existentes.

La diferencia entre los porcentajes de efectividad y riesgo arrojados por los supuestos indagados tanto a la gerencia como revisoría fiscal y otros empleados del hotel, en algunos aspectos difieren dependiendo del punto de vista. De lo anterior se establece que siempre que se ejecute un modelo de control interno, es importante contar con diferentes perspectivas, esto con el fin de proporcionar información confiable para la evaluación. (Mancera. L 2016).

Por lo anterior se resalta que este antecedente, fue de suma importancia para la presente investigación, ya que proporcionó un punto de partida para dirigir todos los esfuerzos hacia el logro de los objetivos ya planteados, puesto que planea el diseño de un sistema de control basado en el modelo COSO I. Tomando como referentes las pautas establecidas para la identificación de problemas tales como inexactitud de los estados financieros, errores involuntarios, desperdicio entre otros, que pueden ser factores clave para diseñar eficazmente un diseño de control acorde a los requerimientos del CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL

MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN.

1.2 LA AUDITORÍA AL DISPONIBLE Y LA SEGURIDAD RAZONABLE SOBRE LAS CIFRAS REVELADAS.

- Autor. Paola Carvajal Pardo, Mónica Andrea Ramírez Cruz.
- Fecha. (2010)
- Formulación del problema. ¿Conforme a la significancia e importancia del disponible en algunas organizaciones, de qué manera la auditoría contribuye a la generación de confianza y provee seguridad razonable sobre las cifras reveladas en los estados financieros?
- Metodología abordada. La metodología utilizada en el trabajo es descriptiva y exploratoria y el método de investigación es deductivo, porque se va de lo particular a lo universal.
- Conclusiones más importantes. Se evidencia que se hace necesario e importante un riguroso programa de procedimientos de auditoría para evaluar en especial los saldos del rubro del disponible el cual debe contener mínimo el diseño de pruebas específicas para atacar los riesgos que a este grupo amenazan.

A pesar de los buenos efectos de la metodología COSO en las organizaciones, un auditor debe estar muy alerta, porque como bien se ha dejado claro el control interno es responsabilidad

de la junta de directores y otro personal de la entidad que se desempeña en cargos directivos, ellos son los que lo diseñan, por motivos particulares pueden saltarse los controles para obtener beneficios y manipular las cifras de los estados financieros. (Paola C. Mónica R. 2010).

Este antecedente comprueba y reafirma la relevancia que tiene el control dentro de las organizaciones, como el instrumento esencial para que la información este salvaguardada con una seguridad razonable, es decir que las cifras reveladas de los estados financieros reflejen confianza para todos los usuarios de la información.

1.3 LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

- Autor. Lucia Mateo Martínez
- FECHA. (2010)
- Formulación del problema. ¿Cómo definir los elementos de la estructura del control interno y establecer los pronunciamientos normativos aplicables a sus estudio y evaluación, como un aspecto fundamental al diseñar la estrategias de auditoría, así como señalar los lineamientos que deben seguirse al informar sobre debilidades o desviaciones al control interno?
- Metodología abordaba. La metodología utilizada para documentar el conocimiento del control interno por parte del auditor es descriptiva, que consiste en la narración de los procedimientos relacionados con el control interno, las cuales pueden dividirse por actividades y operaciones que pueden ser por departamentos, empleados y cargos o por registros contables.

- Conclusiones más importantes. La importancia que está adquiriendo el control interno en el último tiempo, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho que los miembros de los consejos de administración asuman de forma efectiva, las responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas.

Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar en el momento de su implementación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales. En consecuencia, se originan problemas dentro de la empresa. (Lucia Mateo M.2010).

El antecedente proporcionó la comprensión necesaria de todos los elementos del control interno necesarios para la realización del diseño de control interno, y además plantea todos los lineamientos legales que se deben seguir en caso que se evidencie alguna irregularidad en el proceso de revisión.

1.4 DETERMINANTES PARA EL DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO INFORMÁTICO PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS-PYMES. APLICACIÓN EN EMPRESAS COLOMBIANAS.

- Autor. Omar Javier Solano Rodríguez

- Formulación del problema. ¿Cómo diseñar un modelo de sistema de control interno informático para el fortalecimiento de la PYME Colombiana: ¿Caso de aplicación Cali?
- Metodología abordada. La metodología utilizada para el desarrollo del trabajo es exploratoria y descriptiva, buscando observar y evaluar aspectos de las PYMES, y así poder recolectar datos y realizar su análisis, para contestar la pregunta de investigación y probar la hipótesis establecida, utilizando un enfoque cuantitativo y fundamentado en el método deductivo.
- Conclusiones más importantes. Los sistemas de información son una alternativa para mejorar la productividad y competitividad de las organizaciones; los diferentes estándares que existen, la armonización de los modelos de gestión, control y seguridad de la información tales como COBIT, COSO, PMI, entre otros, pueden ser aplicados con el objetivo de gestionar los riesgos operativos y a los que se ven expuestos este tipo de organizaciones. (Omar Javier S)

En el aporte del antecedente, se resalta que, en la realización de un modelo, es importante conocer la importancia que tienen los sistemas de información dentro de un ente económico, como lo es el mejorar la productividad y competitividad empresarial, por ello se hace necesario la aplicación de modelos de gestión, control y seguridad para identificar riesgos que puedan generar un impacto considerable en el logro de los objetivos de la empresa.

1.5 DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA CORPORACIÓN TORRE CARIBE II.

- Autor. José Fernando Triviño Cardera, Jesús Zambrano Martínez
- Fecha. (2011)
- Formulación del problema. ¿Las diferencias administrativas y contables en el ente se deben a la carencia de un sistema de control interno?
- Metodología abordada. Esta investigación es de tipo analítico descriptiva, para analizar los acontecimientos que se observan y ejecutan a diario en la corporación Torre Caribe II, y la forma de cómo un manual de control interno influye en cada uno de los procesos que se realizan tanto en la parte administrativa como contable, analizando su gestión y desarrollo, determinando los factores positivos y negativos de la actual entidad.
- Conclusiones más importantes. Existen muchos factores que influyen para que el manual de control interno ofrezca muchas fortalezas, el no contar con este, ocasiona riesgos de ocurrencia de situaciones anormales, que pueden ir en contra del buen funcionamiento de las diferentes áreas en donde se desarrollan los procesos contables y administrativas. No existe una segregación de funciones, varias funciones son ejecutada en cabeza de una sola persona, además de la no existencia de un control interno que ayude a la gerencia a un control sobre las diferentes áreas de la copropiedad.

En el presente antecedente se evidencia como la no cooperación del sector administrativo y productivo en una empresa puede elevar el margen de riesgo, ya que, al no existir un control interno en una empresa, no existe interrelación de todos los procesos que sean dirigidos hacia las metas corporativas ya trazadas.

1.6 DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA.

- Autor. Johana Posso Rodel Mauricio Barrios Barra.
- Fecha. (2014)
- Formulación del problema. ¿Qué diseño de control interno se debe implementar en la empresa prestadora de servicio Eco Turístico Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera para satisfacer sus necesidades en cuanto a sus actividades contables y financieras?
- Metodología abordada. El tipo de investigación desarrollada en este trabajo es cualitativo-descriptiva, puesto que pretende identificar y especificar las fortalezas y debilidades de la empresa objeto de estudio para a través de ella, ordenar, clasificar y simplificar los problemas de la organización con la relación a la falta de un control interno apropiado en busca de una buena información financiera, ordenada, transparente y confiable.
- Conclusiones más importantes. Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicio Eco Turístico Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, se

pudo evidenciar que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa, por esta razón, los autores finalmente estructuran una definición para el control interno, concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora de la comunicación entre los diferentes áreas de las organizaciones. (Johana, P. Mauricio, B. 2014).

Este antecedente contribuyó a ordenar, clasificar y simplificar la información mediante la identificación de las fortalezas y debilidades para determinar los riesgos que le impiden a la empresa proveer confiabilidad.

1.7 ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO CASO “MULTITÉCNICOS S.A.” DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL PERIODO 2012-2013”

- Autores. Blanca Anunzialta Crespo Coronel, Marlon Fernando Suarez Briones.
- Fecha. (2014)
- Formulación del problema. ¿Cómo elaborar el diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitécnicos SA?

- Metodología abordada. El método de investigación determinado para el presente trabajo corresponde al método inductivo, que partirá del estudio y análisis de las falencias y de la estructura actual administrativa de la empresa Multitécnicos S.A. con el objeto de llegar a una eficaz implementación de manuales de administración y organización en un sistema de control interno.
- Conclusiones más importantes. Multitécnicos S.A. no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. (Blanca, A. Crespo, C. Marlon, F. 2014).

Multitécnicos S.A no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones, dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo disminuyendo sus esfuerzos y dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementado los costos de operación y errores en la operatividad de la empresa.

El aporte de este antecedente es la implementación de los manuales de administración como pilar fundamental en el desarrollo de un sistema de control, porque permite ejecutar los procesos mediante políticas ya establecidas mejorando el control y la gestión del riesgo.

1.8 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA FUNDACIÓN INTERBOLSA.

- Autores. Jenny Constanza Palacios Sarmiento, Lida Paola León Parra, Yimary Ariza Peña.
- Fecha. (2009)
- Metodología abordada. La metodología aplicada en este proyecto es evaluativa y se desarrolló mediante el análisis de entrevistas y encuestas a los funcionarios. El estudio evaluativo busca apreciar la efectividad en los procesos para el cumplimiento de los objetivos basándose en el conocimiento de los mismos, juzgando su eficacia y las opciones de optimización de los controles establecidos, observando los procesos para identificar en qué momento una falla puede ocasionar que no exista continuidad con los ciclos.
- Conclusiones más importantes. Es importante resaltar que a pesar que su objeto social se vea prosperado, no se puede descuidar su parte administrativa y operativa desde el punto de vista de mitigación de riesgos dado la importancia que se mueve en torno de planear antes de trabajar y de tener documentados los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma. (Jenny, P. Lida, L Yimary, A. 2009).

En este proyecto se identificó, que el control interno es una herramienta esencial, para controlar, prevenir y detectar malos manejos en una entidad, ya que a mayor control existe menos posibilidad de que sucedan posibles fraudes o actos delictivos. Con la aplicación del sistema COSO ERM, en lo que aplica para la fundación se tendrá mayor eficiencia en todos los

procesos establecidos permitiendo de esta manera una cultura de lo importante que es tener un sistema de control interno establecido.

Este aporte permitió evaluar a la organización como un sistema, en donde intervienen procesos dentro de un ciclo, y la no identificación de un riesgo puede ocasionar que no exista continuidad en el período.

1.9 DISEÑO DE MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA EN LA COMPAÑÍA DUMASA S.A.S

- Autor. Diana Paola Guerrero.
- Fecha. (2014)
- Formulación del problema. ¿Es posible diseñar el sistema de control interno en el área de tesorería con el fin de tener un control adecuado de los recursos del disponible y ayudar en el cumplimiento de los objetivos?
- Metodología abordada. Investigación exploratoria, la investigación exploratoria se usa para resolver un problema que no ha tenido claridad, la investigación exploratoria impulsa a determinar el mejor diseño de la investigación, el método de recogida de datos y la selección de temas debe sacar conclusiones definitivas y con extrema precaución.
- Conclusiones. En Colombia son muchas las personas que crean empresas. DUMASA S.A.S. inició con una idea sencilla de negocio de importar carnes y suministrarlas a las diferentes cadenas de restaurantes más importantes de Santiago de Cali y ha tenido un

crecimiento a nivel nacional y latinoamericano de obtener los cortes más finos de carne de res, y de cerdo, pero lo más importante es tener claro que a medida de que se obtenga un crecimiento económico se va a necesitar más controles internos efectivos, y que deben tener un orden tanto de documentos como de procesos que permitan brindar una información clara de la rentabilidad del negocio y que los socios con las familia Sandoval obtenga sus beneficios a corto, mediano y largo plazo.(Diana, P. 2014).

1.10 DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LA EMPRESA FABRIFARMA S.A.

- Autor. Lina María Gutiérrez Arroyabe
- Fecha. (2012)
- Formulación del problema ¿Cuál sería un adecuado sistema de información contable para la compañía FABRIFARMA S.A. que le permita tener control de las actividades contables, las cuales afectan directa o indirectamente su buen curso, para una asertiva y oportuna toma de decisiones?
- Metodología abordada. El método a utilizar en este trabajo es el estudio descriptivo el cual es descrito por el autor Méndez.A. Carlos E de la siguiente manera:

“la inducción permite al investigador partir de la observación de un fenómeno o situaciones particulares que evalúan el problema de investigación y concluir proposiciones que a su vez sean precisas y que expliquen fenómenos similares; así, los resultados obtenidos pueden ser la base teórica sobre la cual se fundamentan observaciones, descripciones y características.”

- Conclusiones más importantes. Con el sistema de información contable planteado a lo largo del presente trabajo, se pueden tener estandarizados todos los métodos y procedimientos con el objetivo de registrar, clasificar, y resumir de manera exacta todo lo relacionado con la operación económica de la compañía. (Lina, Gutiérrez. 2012).

El aporte de este antecedente es la necesidad de estandarizar todas las operaciones y así lograr una trazabilidad clara de todas las actividades financieras resumidas de forma útil para las personas que toman las decisiones y definen las pautas en búsqueda de convertir el negocio en un proyecto atractivo para los inversionistas.

1.11 IMPORTANCIA Y/O APOORTE DEL ANTECEDENTE A LA INVESTIGACIÓN.

Realizando una búsqueda intensiva de información con diferentes proyectos de investigación, se logró contar con un conjunto de guías que están totalmente relacionadas con la auditoría y control como área fundamental para la salvaguardia de los activos de las diferentes empresas que allí son objeto de investigación, pues plasman la importancia del control interno como herramienta que permite minimizar los riesgos que se pueden presentar en una organización, ya que en la evaluación de estos se evidencia la carencia de políticas y manuales de control interno, seguimiento de las actividades que emergen en el control interno entre otras, que demuestran la falta de implementación de un sistema de control interno como parte indispensable en los procesos administrativos y contables de una organización.

Además, se recopiló información importante que permitió la ampliación de los diferentes conceptos y/o definiciones de control interno, como base primordial para encaminar la investigación de manera adecuada y con el respectivo conocimiento del objeto de estudio de dicho trabajo, además se evaluaron diferentes variables que inciden en la eficiencia y eficacia de un control interno como lo son la planeación y las estrategias adecuadas de la administración, y de esta manera detectar fallas o falencias oportunamente para evitar mayores consecuencias a largo plazo.

Con lo anterior, se refleja que se encuentra información que complementa lo ya mencionado, dado que estos antecedentes detallan de manera precisa diversos elementos que son vulnerables y pueden afectar a una empresa, su desarrollo e impacto social, mencionando datos significativos para lograr finalmente un diseño de un sistema óptimo que logre adecuarse a la necesidades de la presente investigación para el mejoramiento y crecimiento empresarial en el sector comercial del municipio de Sevilla, Valle del Cauca.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia el expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro de establecimientos, constituye una de los principales fuentes de ingresos de un municipio, y generadores permanentes de empleo, Sevilla Valle no es la excepción, estos se encuentran ubicados en la zona céntrica del municipio, sin embargo, dichos establecimientos carecen de la aplicación correcta de los procedimientos contables y administrativos necesarios para el correcto funcionamiento y control de las actividades que se llevan a cabo en los mismos, por ello se hace sumamente importante conocer el tratamiento de las operaciones financieras y administrativas que allí se aplican.

Por lo anterior, se refleja la necesidad de la realización de una auditoria en este sector como herramienta e instrumento que encamina hacia la eficiencia de los procesos contables, ya que permite detectar posibles falencias y riesgos para posteriormente trabajar en la mitigación o corrección de estos mismos, y lograr finalmente hacer frente a las exigencias competitivas que se presentan en este mercado.

El presente trabajo se realizó en el establecimiento Café Bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca, donde actualmente se aplican procesos de control de manera

empírica, es decir; dicho establecimiento carece de la aplicación correcta de los procedimientos contables y administrativos, necesarios para el correcto funcionamiento y control de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes áreas funcionales de dicho establecimiento, como resultado a la errónea cultura organizacional que se tiene en el municipio, específicamente en este sector, lo que representa una constante preocupación para la toma de decisiones por parte de sus directivos ya que no tienen certeza si la información presentada es confiable.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo aplicar la metodología del “COSO I”, para el diseño del sistema de control interno en el café bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca, a partir del concepto de efectividad en la gestión?

2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué determinar la aplicabilidad del COSO I, en el sector empresarial del Café Bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca?

¿Cómo analizar la información contable y financiera del CAFÉ BAR MARIA JUANA del municipio de Sevilla, Valle del Cauca?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que se evidencian en el manejo de la información contable del CAFÉ BAR MARÍA JUANA del municipio de Sevilla, Valle del Cauca?

¿Cómo elaborar el diseño del sistema de control interno basado en el informe COSO I, para el CAFÉ BAR MARÍA JUANA del municipio de Sevilla, Valle del Cauca?

2.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente proyecto se desarrolló en el CAFÉ BAR MARÍA JUANA del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca; cuyo objeto social es la venta y consumo de diferentes tipos de bebidas, ubicado en la zona céntrica de Sevilla, Valle del Cauca. Dicha investigación se realizó en un periodo de 8 (ocho) meses, dentro de los cuales se llevaron a cabo todos los procedimientos necesarios que permitieron el diseño de un sistema de control interno basado en el informe de “COSO I” en donde su implementación es opcional por parte de las directivas.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar la metodología del “COSO I”, para el diseño del sistema de control interno en el Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, a partir del concepto de efectividad en la gestión en el área contable y financiera.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la aplicabilidad de la metodología del “COSO I”, en el sector empresarial del Café Bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca.
- Analizar la información contable y financiera del Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca.
- Identificar las fortalezas y debilidades que se evidencien en el manejo de la información contable.
- Elaborar el diseño del sistema del control interno basado en la metodología del “COSO I” del café bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca.

4. JUSTIFICACIÓN

La notable importancia que ha cobrado la gestión administrativa en el sector empresarial ha permitido que la parte financiera y económica de una organización sean vistos como eslabón fundamental para una efectiva toma de decisiones que le permita a las empresas perpetuar en el mercado, es decir, la correcta instrumentalización de las finanzas son el factor clave para que las empresas puedan maximizar los beneficios y maximizar el valor de la compañía en general.

La elaboración del presupuesto, evaluación de los costos, posibilidades de inversión, opciones de fusión, evaluación de cartera, entre otras, son actividades imprescindibles para completar la gestión de las empresa, por esta razón las finanzas deben estar totalmente organizadas de manera estable y balanceada para estar al tanto de todos los movimientos y hechos económicos de la empresa mediante los estados financieros , aquí es donde se hace fundamental la auditoría y el control como herramienta primordial en la gestión administrativa, ya que mediante esta, se puede evaluar que las actividades y operaciones de una entidad se estén realizando de manera correcta como instrumento de eficiencia que contribuya principalmente a proteger y promover los recursos de las empresas , a evaluar la seguridad, calidad y mejora continua de los procesos y a definir medidas que permitan prevenir la aparición de riesgos que pongan en peligro el capital del ente económico.

Por lo anterior, con este proyecto se busco diseñar un sistema de control interno basado en el informe “COSO I” en el CAFÉ BAR MARÍA JUANA del Municipio de Sevilla, Valle del

Cauca, analizando en primera instancia, lo concerniente a la estructura financiera y/o contable identificando las fortalezas y debilidades y a su vez analizando los posibles riesgos potenciales de cada una de las actividades y procesos que se llevan a cabo en la organización mediante la aplicación de entrevistas, encuestas, y listas de chequeo.

Lo ya mencionado le permitirá a la empresa contar con un sistema de información contable más sólidos que refleje todos los hechos económicos y actividades de la organización de manera adecuada y pertinente que conlleve finalmente a la optimización de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización.

4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se realizó con el propósito principal de aportar conocimiento. El comportamiento de las empresas como actividad social es un fenómeno complejo, por ello su comprensión se debe realizar mediante la aplicación de la teoría y conceptos básicos de control, auditoria, efectividad, gestión, sistema, metodología, para lograr llegar al DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN LA METODOLOGÍA DEL “COSO I” PARA EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN. Debido a su complejidad una sola teoría se hace insuficiente para dar cuenta de su naturaleza.

De acuerdo con lo dicho, son varias las razones por las que se eligieron los pensamientos de Bertalanffy, ya que expresan de manera clara el estudio de una organización como sistema en donde emergen variables mutuamente dependientes a ella, para avanzar de manera clara en la comprensión de este tipo de organizaciones y proponer el mejor diseño acorde a las necesidades de dicho establecimiento.

Debido a que la decisión de elegir el diseño más efectivo se hace en términos de auditoría, para explicarla se hace necesarios razonamientos que contribuyan a dar cuenta de decisiones a ese nivel.

4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación se llevo a cabo ya que existe la necesidad de que a través de nuestra profesión se contribuya a mejorar el nivel de competencia laboral y profesional en el entorno organizacional, de manera ética que fortalezca el campo de aplicabilidad de la contaduría pública como profesional que aporte a la resolución de problemas como la del presente trabajo, que propone al control como el mejor instrumento organizacional para la mitigación de riesgos internos y externos que se puedan presentar, además la investigación propuesta ayudó en la solución de problemas que se pueden presentar en el transcurso de su ejecución, porque evidenció las fortalezas y debilidades que se deben tratar con la aplicabilidad de estrategias que alcancen una efectiva toma de decisiones para la organización.

4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se busco estudiar e identificar de manera clara y precisa la situación real del bloque administrativo del CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, seleccionando hallazgos de auditoría con cualidades específicas que permitan proponer actividades que promuevan el control organizacional centrada en estrategias que generen conocimiento válido y confiable que pueda ser aplicable a otros fenómenos o por lo menos ayudarlos a comprenderlos.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEÓRICO

La formulación del marco teórico se realizó de acuerdo a cinco teorías fundamentales, las cuales serán señaladas a continuación con sus pertinentes autores, en donde se plasmo un análisis que permite enunciar las necesidades de la presente investigación.

- “TEORÍA DE LOS SISTEMAS”, del biólogo y filósofo austriaco Karl Ludwig von Bertalanffy.
- “EL CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES: UN MARCO DE ESTUDIO”. Jiménez Ruiz, Carmen; Ortiz Hernández Jesús; de la Universidad de Jaén.
- “FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN” de la Licenciada en administración y dirección de empresas de la Universidad de Barcelona.
- “LA CONTABILIDAD DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES” De Salvador, Esteban, departamento de contabilidad y finanzas de la Universidad de Zaragoza.

5.1.1 Teoría de los sistemas

Para las ciencias sociales, los fenómenos sociales deben ser considerados en términos de sistemas, por difícil y fluctuante que sea hoy en día la definición de entidades socioculturales, los acontecimientos parecen envolver algo más que las decisiones y acciones individuales, y estar determinados por los “sistemas” socioculturales, trátase de prejuicios, ideologías, grupos de presión, tendencias sociales, en donde estudiar la organización como sistema y el análisis de sistema trata de la organización como sistemas de variables mutuamente dependientes entre sí (Según Bertalanffy 1950).

La elaboración de métodos específicos para la investigación de sistemas es una tendencia general del conocimiento científico de hoy, al igual que la ciencia se caracteriza por la concentración primaria de la atención en la elaboración de formas y procesos elementales de la naturaleza.

Siendo la organización una estructura creada con el fin de lograr y alcanzar metas u objetivos existe una conexión entre todos los elementos y constituyentes de la sociedad, los factores esenciales en los problemas, políticas y programas públicos que son consolidados y evaluados como componentes interdependientes de un sistema, por lo tanto, el área contable debe ser concebido como parte integral y no aislado de todos los departamentos que componen una empresa, ya que la información que en ella se plasma, es retroalimentada en cada una de las áreas como una serie de subsistemas interconectados.

Por lo anterior, se resalta la importancia de estudiar las entidades como sistemas más que como conglomerados de partes, es congruente el no aislar fenómenos en contextos estrechamente confinados sino, al contrario, abrir interacciones para examinarlos por segmentos de la naturaleza cada vez mayores y alcanzar, uniendo cada columna de la organización, mediante el comportamiento y sus necesidades, un diseño de un SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN LA METODOLOGÍA “COSO I” PARA EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN.

En la teoría de los sistemas los principios cinéticos que están relacionados con la física aplicada no se adoptaron, ya que la investigación se enmarco hacia las ciencias sociales, el comportamiento socio cultural, es decir, entender la interacción de las personas con la organización como integrantes de un gran sistema interrelacionado, sus actitudes, las emociones, la cultura, la ética entre otras, necesarios para plantear actividades que contribuyan al logro de las metas corporativas.

5.1.2 El control en las organizaciones: Un marco de estudio

Se hizo indispensable tomar como referente la teoría de control organizacional, dado que el control es el proceso por medio del cual se busca garantizar que las actividades y el

comportamiento de los miembros de la organización se realicen conforme a los planes y objetivos previamente establecidos.

Spekle (2001) expresa: “Un sistema de control puede ser descrito simplemente como aquellas medidas o acciones organizacionales diseñadas para facilitar que sus miembros alcancen un alto cumplimiento con las mínimas consecuencias indeseadas” Por lo tanto se puede considerar que el control es un sinónimo de la gestión o la administración empresarial, puesto que busca que todos los miembros de la organización cumplan con sus funciones dentro de la empresa, y conjuntamente conseguir los objetivos organizacionales.

Cabe resaltar, que el sistema de control persigue el objetivo de eficacia y eficiencia dentro de una organización, es decir que es tomado como el instrumento idóneo para mantener la organización en las condiciones adecuadas, siendo este de gran relevancia para la investigación que rodea el tema central del presente trabajo.

El objetivo último de cualquier sistema de control no es controlar un determinado comportamiento sino, influir en las personas para que sus acciones y decisiones sean coherentes con los objetivos establecidos dentro de la organización, y además todo sistema de control debe ofrecer información sobre los resultados de las operaciones que le permitan a la entidad una revisión de dichas acciones y decisiones, como también la implementación de estrategias y la evolución de estas cuando se han puestos en marcha, o por el contrario, cuando ya han concluido

su proceso, por tanto es necesario un sistema de control efectivo para verificar si lo planificado se ha logrado, o si es necesario un replanteo de este, es decir que sin los controles no se puede determinar en un momento dado si las actividades se están ejecutando de forma correcta y adecuada.

Por consiguiente, se requiere que en cada proceso se haga un análisis para asegurar que un proceso o actividad posterior no se vea afectada por una falencia o error anterior, el cual se debe hacer constantemente en toda la organización; es por esto que se puede afirmar que el control es el pilar sobre el cual se propicia el correcto funcionamiento de todo el engranaje que conforma la empresa, sin embargo no es suficiente solo con implementar mecanismos de control, puesto que no se puede esperar que el control por si solo garantice su implementación y ejecución para lo cual se hace esencial e imprescindible recurrir a un elemento que permita en un momento dado tener el control de cada una de las actividades y procesos desarrollados, y de cada una de las personas involucradas, siendo este el ambiente de control que busca las condiciones ideales en la empresa para la adecuada implementación de dichos mecanismos de control.

Por lo anterior se hace énfasis en la importancia de fomentar en los empleados la cultura organizacional y el hábito de control.

Cuando el objeto de control son las personas, se utilizan mecanismos de control estrictos como lo son la supervisión directa, el establecimiento de estándares de procedimientos, normas y

reglas que regulen el comportamiento del trabajador. En el caso del control del área financiera, el control de presupuestos y los indicadores financieros (Balance, Estado de resultados, Liquidez, Rentabilidad, Apalancamiento, entre otros) son las medidas más frecuentemente empleadas.

Los cambios a los que se someten las organizaciones en la actualidad conllevan a pensar y analizar la manera de entender el control; las implicaciones de dichos cambios, la incertidumbre del entorno, y tamaño de la organización que tienen sobre el control organizacional para de este modo garantizar un gobierno eficiente dentro de la entidad.

Finalmente, la función del control es comprendida como un instrumento esencial para lograr un buen gobierno, siempre y cuando se aplique correctamente y se emplee los mecanismos adecuados. Su aplicación no solo se limita al nivel interno, sino a toda la organización y a los demás niveles tanto económicos, políticos, legales, sociales entre otros.

5.1.3 Fundamentos de la administración

“La eficiencia es hacer algo correctamente, se refiere a la relación que hay entre insumos y productos. Busca reducir al mínimo los costos de los recursos”. Según Robbins Y De Cenzo, 2009.)

Robbins Y De Cenzo, 2009. Expresa “La eficacia es hacer lo correcto; alcanzar las metas”. A lo largo del tiempo la administración ha ido evolucionando con el fin de dirigir el pensamiento administrativo hacia la mejora de los procesos productivos, la administración como proceso en donde intervienen los recursos y las personas, se hace necesario que fructuosamente se haga provecho de los recursos para alcanzar las metas ya trazadas por la organización, sin embargo, los recursos no hacen alusión solamente a la parte económica para realizar el proceso productivo que requiera el bien o servicio, sino a todas aquellas que entran a jugar un papel clave como lo son el factor tiempo, esfuerzos humanos, la calidad entre otros.

También se debe tener en cuenta que se debe reducir al mínimo los insumos requeridos para producir bienes o servicios, mediante una evaluación que permita analizar todas las tareas y programas elaborados desde el punto de vista operativa para así, definir de manera conveniente su nivel de eficiencia y eficacia.

Las actividades que se lleven a cabo en las empresas, se deberán realizar teniendo en cuenta, en mayor grado las cuatro funciones básicas del proceso administrativo de manera adecuada, planificar, organizar, dirigir, y controlar contribuirá a la mejora del desempeño organizativo y al cumplimiento de las metas, para posteriormente controlar y medir el desempeño que tienen todos los colaboradores, es decir, todos los miembros de la organización deben hacer parte del control para comprobar que se esté cumpliendo la eficiencia administrativa en sus funciones.

A partir de lo anterior, se refleja que la administración es una de las actividades humanas más importantes que existe en el mundo, ya que a través de ella se diseñan procesos y mantiene un ambiente de control en el que las personas trabajando en grupos, alcanzan con eficiencia metas seleccionadas. La meta de los administradores es crear un superávit, lo que implica eficiencia, eficacia y efectividad.

5.1.4 Toma de decisiones

“La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización, suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas”. Por lo tanto, se puede decir, que una adecuada y oportuna toma de decisiones para la administración se hace esencial, ya que permite la resolución de problemas empresariales, siendo el verdadero trabajo del administrador la selección de dos o más alternativas para plantear una solución a un determinado tema o dificultad presentada.

Debido a los cambios presentados en el entorno y a la globalización de los mercados, se hace primordial una oportuna, eficaz y eficiente toma de decisiones, donde toma cada vez más relevancia la contabilidad de gestión dentro de las organizaciones. La contabilidad de gestión “es una rama de la contabilidad que tiene por objeto la captación, medición y valoración de la circulación interna, así como su racionalización y control, con el fin de suministrar a la organización la información relevante para la toma de decisiones”. (Según Freemant E. Kast, 1979.)

De la definición anterior, se deduce que el área de contabilidad es primordial dentro de la organización, ya que, a partir de ella, la dirección obtiene la información para la toma de decisiones, por lo tanto, es necesario que dicha información sea la adecuada y la oportuna. Es de gran relevancia resaltar que la contabilidad de gestión según Karma, 1992, p.46 “es un proveedor privilegiado de los indicadores necesarios para los procesos de toma de decisiones”. Algunas de las funciones básicas de la contabilidad de gestión es el apoyo a dichos procesos llevados a cabo por parte de la dirección en donde se tiene en cuenta la competitividad de la empresa y la consecución de los objetivos de esta, en donde se encuentra ligada al control organizacional siendo estos de gran importancia para la planificación organizacional.

Con la contabilidad de gestión se pretende cubrir las necesidades de información que tienen tanto los usuarios internos y externos de una organización, buscando que esta información sea lo más objetiva posible puesto que influirá en las decisiones a tomar por parte de la dirección. Como elemento fundamental en la presentación de la información se encuentra el cuadro de mando, el cual es una herramienta que considera aspectos no solo cuantitativos, sino también cualitativos y proporciona información primordial para la toma de decisiones, por conveniente deberá ser presentado con claridad y transparencia teniendo en cuenta tanto indicadores financieros e indicadores de índole no financiero para medir la consecución de los objetivos de la empresa, buscando que esta se adapte a las nuevas necesidades del mercado.

5.1.5 Informe “Coso I”

El entorno actual donde nacen y se desarrollan las empresas, ha creado la necesidad de establecer conceptos en las diversas áreas administrativas y de operación, con el principal objetivo de ser competitivas y responder a los nuevos requerimientos empresariales, por tal razón, nace así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el modelo Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (COSO) y sus componentes, siendo este una estrategia que encamine directamente hacia el uso eficiente de los recursos de una organización. Por lo tanto, el informe refleja el dinamismo del ambiente de control, así como la evaluación de riesgos no solo influye la comunicación dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo a las circunstancias. No se trata de un proceso en serie, más bien es interactivo y multidireccional, en donde cualquier componente puede influir en otro, propiciando en todos sus niveles la confiabilidad de la información financiera de las unidades económicas.

Para la presente investigación se adoptó el informe “COSO I” ya que se acopla a las necesidades requeridas para el objeto de estudio como procesos efectuados por la administración, la dirección y todos los esfuerzos humanos con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de las metas, en donde interviene la eficacia y la eficiencia de las operaciones y confiabilidad de la información financiera, por tal razón el informe COSO I se acopla de manera pertinente a las exigencias necesarias para la elaboración de un DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN LA METODOLOGÍA "COSO I"

PARA EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN.

A lo anterior se complementa que no se adoptó el COSO II puesto que es dirigido hacia el enfoque en la gestión de los riesgos a diferencia del COSO I, que permite reducir los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, para este caso, aquellos que se derivan de los procesos correspondientes al área contable y financiera, con el fin de evaluar y medir sus sistemas de control interno, tampoco se empleó el informe COCO ya que es un modelo canadiense que a pesar de que simplifica la información, lo que hace es proporcionar un marco de referencia de 20 criterios generales que todo el personal puede diseñar, modificar o evaluar, aunque es importante y podría aplicar, se considera que no tiene mayor peso si tenemos en cuenta la esencia de esta investigación, la conceptualización del concepto de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados.

La auditoría que se realiza a través del COBIT busca principalmente desarrollar y publicar un conjunto internacional de objetivos de control de tecnologías de la información, generalmente aceptadas para el uso diario por parte de gestores de negocio y auditores, otro informe que se trae a colación, es el informe de auditoría CADBURY, modelo de control que se enfoca básicamente en las políticas del gobierno, analizando, el código ético sobre los aspectos financieros del gobierno de las sociedades. Finalmente se encuentra el modelo estándar de control interno MECI, el cual tiene como finalidad, facilitar el desarrollo y la implementación del sistema de control interno en las organizaciones del estado obligada a cumplirlo, claramente no

aplica porque el establecimiento donde se desarrollará la investigación no se clasifica dentro del sector público sino privado.

5.2. MARCO HISTÓRICO

5.2.1 Descripción geográfica. El CAFÉ BAR MARÍA JUANA, se encuentra ubicado en Sevilla, al nororiente del Departamento Valle del Cauca, a una altitud de 1612 mts sobre el nivel del mar, con una temperatura promedio de 20° C. Municipio denominado como “El Balcón del Valle”, gracias a su envidiable paisaje cultural cafetero.

5.2.2 La organización. Se presenta a continuación una descripción detallada del CAFÉ BAR MARÍA JUANA.

5.2.3. Historia. El día 12 de junio de 2014 se da apertura al inicio de las operaciones del CAFÉ BAR MARÍA JUANA, del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, inicialmente fue conformado con capital y representación de dos socios. Donde su filosofía de negocio se encamina hacia el ofrecimiento de las variedades más representativas del café que en este municipio se cultiva, como también, al expendio de diferentes tipos de bebidas embriagantes.

5.3 MARCO CONCEPTUAL.

Área Contable. Según Horngre y Harrison (1991) “Es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa información convirtiéndola en informes, y comunica estos informes a los encargados de tomar decisiones.”

Área Contable. Según Redondo, A. (2001) “Es aquella que suministra cuando sea requerida o en fechas determinadas información razonada, con base a registros técnico, de las operaciones realizadas por un ente público o privado.”

Área Contable. Es aquella que se centra en la identificación y los reportes de ingresos, estados financieros y todas las actividades realizadas para el ente económico.

Diseño. Según Albers (1988) “Categoriza al diseño como la acción de planear y organizar, relacionar y controlar. De forma breve abarca todos los mecanismos opuestos al desorden y al accidente. Además, significa una necesidad humana y calificada al pensamiento y el hacer humano.”

Diseño. Según Robert Gillam Scott (1950) “Es un acto humano fundamental. Diseñamos cada vez que hacemos algo por una razón definida. Ello significa que es toda acción creadora que cumple su finalidad.”

Diseño. El diseño es el resultado final de un acto humano que busca darle solución, organización y orden a una problemática en particular.

Efectividad. Según Stephen Covey “Balance entre la producción y la capacidad de producción”

Efectividad. Según Urrutia, H. “Se refiere al logro de los objetivos. La relación entre el resultado y la expectativa”

Efectividad. Es la cuantificación de la meta, es decir la relación que existe entre los resultados obtenidos y las metas planeadas.

Gestión. Según Heredia, (1985), p.25 Es un concepto más avanzado que el de administración y se define como “la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad”.

Gestión. Según Rementeria (2008) p.1 “Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”

Gestión. Es la acción y realización de tareas que llevan a la consecución de una meta o logro planeado. Abarca la acción de gobernar, dirigir, ordenar u organizar una determinada situación y/o organización.

Sistema de Control Interno. Según Catácora (1996: 238) “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.”

Sistema de Control Interno. “El término sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información

financiera contable”(Norma Internacional de Auditoria 6, Evaluación del riesgo y control interno, párrafo 8, ses 400)

Sistema de Control Interno. Es un sistema compuesto por un conjunto de procedimientos, reglas y normas que se interrelacionan entre sí, y que tiene como objetivo principal, la protección de los activos de la organización.

5.4 MARCO LEGAL

A continuación, se presentan un conjunto de leyes que enmarcan la gestión del contador público y además, aquellas correspondientes al área de auditoría en el ámbito de la profesión.

- LEY 43 DE 1990. Esta ley se hace imprescindible en la labor de contadores públicos, pues a ella se le atribuye en términos de ley, la facultad y autorización de poder revisar, evaluar y principalmente dictaminar estados financieros de hechos económicos y demás relacionados con la actividad contable, además establece los parámetros a tener en cuenta, con respecto al ejercicio de la profesión, organismos de control y representación que se hacen indispensables a la hora de ejecutar la profesión de Contaduría Pública, en un ente público o privado.

- LEY 1314 DE 2009. De la presente ley nos remontemos a los artículos 1°, 2°,3°,4°,5°14° y 17° ya que por hacer parte de la convergencia con estándares de contabilidad y aseguramiento de la información de alta calidad, reconocidos internacionalmente, son aplicados a la figura jurídica del cual es objeto de estudio, por ser un ente económico está sujeta a el cumplimiento de obligaciones con el estado, por ende, se hace necesario comprender los términos para la aplicación de las NIIF y lo pertinente al aseguramiento de la información que regula principalmente las calidades personales, de comportamiento, de ejecución del trabajo y de rendiciones de informes.
- DECRETO 2650 DE 1993. El decreto se hace pertinente en su totalidad ya que en la investigación se tuvo en cuenta varios criterios correspondientes a los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados) en donde se hace necesario revisar si la información contable presenta las descripciones y dinámicas ya establecidas por ley, y además de ello, uniformidad y transparencia en el registro de las operaciones económicas llevadas a cabo en el establecimiento de comercio.
- DECRETO 3022 DE 2013: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 2.
 - GRUPO 2: Empresas de tamaño grande y mediano que no sean emisores de valores ni entidades de interés público, quienes aplicarán NIIF PYMES:
 - Fecha de transición (Balance de apertura): 1 de enero de 2015.
 - Fecha de aplicación (Primer comparativo): 31 de diciembre de 2015.

- Fecha de reporte (Estados financieros en NIIF): 31 de diciembre de 2016.
- DECRETO 2267 DE 2014: Por el cual se modifica parcialmente el decreto 3022 de 2013.
- NIAS (Normas Internacionales de Auditoría) Las normas internacionales de la información financiera se radicaron en Colombia a partir del 2016, lo que permitió que las normas de aseguramiento tuvieran una transformación, por tal razón, se hace relevante conocer y entender el conjunto de estándares nuevos en Colombia y aplicables al sector empresarial.

La implementación de las NIA es esencial en la aplicación en las auditorías de los estados financieros, como procedimientos y principios fundamentales para el auditor, dado que contribuyen al aseguramiento de la información, y además a la eficiencia y a la calidad de la información que es emitida. Finalmente, se considera aplicables al trabajo de investigación las NIA y no las NAGA, porque estas, proponen un paso a paso en la elaboración del trabajo a diferencia de las NAGA.

Finalmente podemos decir que dichas normas se hacen primordiales a la hora de ejecutar la auditoría como marco normativo, para lograr entender el sistema, desarrollar un conocimiento, efectuar una auditoría basada en riesgos, llevar una adecuada supervisión, independencia, materialidad, aplicación en pequeñas y medianas empresas, concepto de fraude, uso del trabajo de usuarios, y auditoría de control interno.

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE ESTUDIO: CUALITATIVA Y DESCRIPTIVA

6.1.1 Cualitativa

“La investigación cualitativa es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimiento" (Según Sandín 2003)

La presente investigación es de metodología cualitativa, porque consiste en determinar aquellas cualidades que se presentan en un fenómeno, pretendiendo encontrar como incide en cada una de estas cualidades en dicho fenómeno, estableciendo tantas cualidades como sean posibles. Esta tiene como objetivo obtener un entendimiento lo más amplio posible; mediante la obtención de datos de las operaciones contables y hechos económicos que representen una incidencia importante en la toma de decisiones de la empresa.

Se puede o no concebir un diseño, se sugiere que si se haga, pero la implementación de los mismo se vuelve más flexible lo que no significa caos o improvisación, el investigador puede elegir y desarrollar uno o más diseños para iniciar previamente la recolección de datos, como lo son: entrevistas, fichas, documentos entre otros, se observarán y revisarán todos los procesos

que se realizan dentro de la empresa, ya que en la indagación cualitativa, el instrumento no es una prueba estandarizada ni un cuestionario, ni un sistema de medición.

Es el mismo investigador que constituye también una fuente de datos. Este es el reto mayor, introducirse en el ambiente y lograr capturar lo que las unidades o casos que se expresan y adquirir un profundo sentido de entendimiento del fenómeno estudiado. La observación en este tipo de estudio implica adentrarse en situaciones sociales como el entendimiento organizacional y mantener un papel activo, estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.

6.1.2 Descriptiva

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro Proceso de Investigación Científica. “La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

La investigación es descriptiva porque en este tipo de estudio el entorno no se altera, es decir que no se manipula solo implica la observación de personas en un ambiente, para este caso, se analizó todo el personal de la organización, describiendo de manera sistemática las características de la información contable y financiera del CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL

MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, exponiendo y resumiendo la información de manera cuidadosa, y posteriormente se analizó minuciosamente los resultados obtenidos, a fin de extraer hechos importantes que contribuyan al conocimiento. Además, para la realización de un sistema de control se hace fundamental identificar aquellas actividades y procesos dominantes para determinar la relación que existan entre dos o más variables.

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se utilizó es deductivo porque se obtuvo conclusiones generales a partir de premisas particulares, observando los hechos relevantes del funcionamiento actual del CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, registrando, clasificando y analizando detalladamente todos los hechos para llegar a una hipótesis que brinde una solución al problema planteado, es decir, razonar todos los procesos de las operaciones del bloque operativo y administrativo que tienen su consecución en el área contable y administrativo, para proponer mediante las observaciones de los sucesos, un diseño de control que logre visualizar las falencias y riesgos que se identifiquen para poder hacerle frente y mitigarlos en su máxima instancia para lograr generar confianza en la información que sea emitida a todos sus usuarios.

6.3 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Se discierne que este trabajo encaminó todos los esfuerzos hacia el cumplimiento de las diferentes actividades correspondientes en el área contable y financiera del CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA que permitirán alcanzar cada uno de los objetivos planteados.

Para el cumplimiento del primer objetivo correspondiente a determinar la aplicabilidad de la metodología del “COSO I”, en el sector empresarial del Café Bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca, se llevó a cabo la recolección de datos a partir de la revisión de fuentes secundarias como lo son libros especializados en el tema, revistas, información de internet entre otros documentos, sobre la metodología del "COSO I" que sirvieron de apoyo y de referencia.

Seguidamente para el cumplimiento del objetivo correspondiente a analizar la información contable y financiera del Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, primeramente se llevó a cabo mediante el diseño e implementación de entrevistas, como estrategia de recolección de datos al personal operativo y administrativo de la organización, siendo herramienta primordial para partir de un diagnóstico general acerca de los principales usuarios y encargados de dicha información, además la revisión de documentos, como actas de constitución de la empresa, misión, visión, objetivos corporativos, manual de funciones, estatutos, reglamento interno de trabajo, hojas de vida del personal, entre otros.

La identificación de las fortalezas y debilidades, se logró a través de la evaluación detallada de la información recolectada, registrada y clasificada anteriormente, a través de métodos de indagación y observación que se llevaron a cabo, como lo son la implementación de la matriz de riesgo, como instrumento esencial para la caracterización de las fortalezas y debilidades que comprenden hechos significativos que puedan constituir relevancia en el informe final.

Consecutivamente en la elaboración el diseño del sistema del control interno basado en la metodología del “COSO I” , se interpretaron y valoraron los resultados arrojados en las listas de chequeo, como herramienta efectiva para el control de los procesos que contribuyen a asegurar el cumplimiento de los aspectos que intervienen en la calidad del resultado final de la operación de la empresa, puesto que es necesario dar trazabilidad y concentrarse en los aspectos críticos del proceso, indagando las personas que realizan la actividad y determinando cuales son las fallas más frecuentes que se le atribuyen, sin embargo, la supervisión será aplicable a aquellas variables cuyos atributos son de carácter importante, que permitieron diseñar un sistema de control congruente con las necesidades que este presenta, y que abarca todos los procesos que son vulnerables al surgimiento de un posible riesgo o error.

6.4. TÉCNICAS PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas utilizadas para la obtención de la información fueron las fuentes primarias y secundarias, que constituyen la información ofrecida por parte del personal de la empresa y la administración de la misma, así como también todo el conjunto de documentos, papeles, entre

otros. Dentro de la información secundaria se tuvo en cuenta libros, información de Internet, trabajos anteriores, documentación referente y todos aquellos elementos que pueden servir de apoyo y de referencia.

6.5 ETAPAS DE DESARROLLO

Tabla 1. Etapas y/o fases del desarrollo del proyecto

Objetivo General: Aplicar la metodología del “COSO I”, para el diseño del sistema de control interno en el Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, a partir del concepto de efectividad en la gestión en el área contable y financiera.

Objetivos a Desarrollar	Actividades/ Herramientas a aplicar
1. Determinar la aplicabilidad de la metodología del “COSO I”, en el sector empresarial del Café Bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca.	Revisión de fuentes secundarias
2. Analizar la información contable y financiera del Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca.	Diseño y aplicación de encuestas Diseño y aplicación de entrevistas
3. Identificar las fortalezas y debilidades que se evidencien en el manejo de la información contable.	Aplicación de lista de chequeo Elaboración matriz de riesgos - impacto
4. Elaborar el diseño del sistema del control interno basado en la metodología del “COSO I” del café bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca.	Diseñar y acoplar a cada uno de los componentes del modelo "COSO I"

Fuente. Elaboración propia

6.5.1 Elementos de la matriz de riesgos – impacto

Para la matriz de riesgo se tuvo en cuenta los siguientes elementos:

Porcentaje de efectividad: Considerando que el nivel máximo de efectividad es 100 %, dado a cada uno de los componentes del modelo “COSO”, este se divide por el número de factores pertenecientes a cada componente.

Calificación: Toma valores según las respuestas obtenidas en la lista de chequeo, siendo entonces: SI = 1 y NO = 0.

Calificación ponderada: Es el resultado de multiplicar el porcentaje de efectividad por la calificación obtenida.

6.5.2 Interpretación de resultados

Tabla 2. Calificación de la efectividad y el riesgo

NIVEL DE EFECTIVIDAD		RIESGO
Alta	76-95%	Bajo
Moderada	51-75%	Moderado
Baja	15-50 %	Alto

Fuente. Elaboración propia

El nivel de riesgo se obtiene tomando el porcentaje de efectividad total y restándole la calificación ponderada.

7. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL “COSO I”, PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN EN EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA.

A continuación, se desarrollan cada uno de los objetivos específicos propuestos en el presente proyecto, con el fin de dar cumplimiento al objetivo general planteado.

7.1 CAPITULO 1: DETERMINACIÓN DE LA APLICABILIDAD DE LA METODOLOGÍA DEL “COSO I”, EN EL SECTOR EMPRESARIAL DEL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA.

- *Importancia del control interno.*

Las organizaciones se encuentran en un entorno que constantemente están en evolución, estas tienen que luchar diariamente con diversos riesgos internos como externos para poder perpetuar en el mercado, por tal razón, las empresas deben recurrir a herramientas administrativas para que dichos eventos sean tratados oportunamente. El control interno permite a las empresas lograr sus objetivos corporativos, permite desarrollar de manera eficiente y efectiva sistemas de control en la parte operativa, mitigando en gran medida los riesgos y apoyando a la gerencia en la toma de decisiones.

Hoy en día, existen muchos modelos de negocio que requieren mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de requisitos regulatorios, la globalización y otros factores que

intervienen en cualquier sistema de control interno, para que sea ágil para adaptarse a cualquier cambio o adversidad que se pueda presentar en el ámbito operativo, regulatorio y administrativo.

Es importante mencionar que cualquier sistema de control interno seguro, requiere ir más allá de cumplir con políticas y procedimientos, se necesita de un juicio profesional. La gerencia debe utilizar su criterio profesional para determinar que controles son necesarios aplicar, a través, de la selección y el desarrollo de controles en toda la organización, además, ellos mismos deben ser los encargados de realizar un seguimiento para medir la efectividad del sistema de control interno aplicado.

Un sistema de control proporciona una seguridad razonable y apoya a la dirección, su equipo y demás usuarios de interés, que interactúen con todos los miembros de la organización a través de sus respectivas funciones relacionadas con el control interno, por esta razón, el control interno aporta finalmente, información de valor para determinar si se está aplicando de la manera correcta.

Es importante mencionar, que un control interno está compuesto por procesos que constan de tareas y actividades continuas, son un medio para llegar a un fin, además estos procesos no se rigen solamente a manuales, políticas, sistemas y formularios, sino por personas y sus acciones dentro de la organización para llevar a cabo el control interno.

- *Modelo Coso I*

Dentro de los modelos de control internos se encuentra el modelo COSOS I (Sponsoring Organizations of The Treadway Commission),, un marco integrado que permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener de la manera más óptima, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad del cumplimiento de los objetivos de la entidad, además este marco proporciona mejoras y aclaraciones en pro de facilitar su aplicación y uso, una de las mejoras más representativas es la formalización de los conceptos fundamentales, conceptos que ahora son principios incluidos en cinco componentes, que permiten finalmente, diseñar e implementar un sistema de control interno.

- *Los cinco componentes del modelo COSO I*

- Ambiente de control: Este componente comprende el conjunto de normas, procesos y estructura, que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización y la medición de los estándares de conducta esperados por toda la organización. La organización refuerza los intereses sobre el control interno en todos los sus niveles, además, incluye la integridad y los valores éticos de la organización: requisitos que permiten a la gerencia realizar sus responsabilidades de supervisión; la estructura organizacional y la asignación de responsabilidad; el proceso de contar con profesionales competentes entre otros.

- Evaluación del riesgo: Cada empresa se enfrenta ciertos riesgos procedentes de fuentes internas y externos, presentándose como aquella posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. Este componente conlleva a un proceso dinámico para identificar y evaluar los riesgos potenciales, dichos riesgos deben evaluarse de acuerdo a unos niveles de tolerancia, es decir, que la evaluación del riesgo marca la pauta para que la administración determine como se gestionaran.
- Actividades de control: Estas comprenden las actividades y acciones establecidas mediante políticas y procedimientos que permiten asegurar que las instrucciones para la mitigación del riesgo se lleven a cabo. Las actividades de control se realizan en todos los diferentes niveles, según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden comprender una amplia gama de actividades.
- Información y Comunicación: La información es sumamente necesaria para que la entidad logre realizar sus responsabilidades que están directamente relacionadas con el control interno y soportar el logro de sus objetivos. La Dirección requiere constantemente información relevante y de calidad, para apoyar el correcto funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación comprende aquel proceso continuo de proporcionar y compartir información necesaria, que fluye en sentido ascendente y descendente, lo que hace posible que el personal pueda recibir las directrices de gerencia como aquel mensaje claro y de fácil entendimiento de las responsabilidades en cuanto al control interno.

- Supervisión: Las evaluaciones periódicas están integradas en los procesos de negocio, ya que suministran información oportuna. La supervisión puede variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones y otras consideraciones, comparando los resultados con los criterios establecidos por la alta dirección.

- *Aplicabilidad del modelo COSO I*

Este modelo se aplicó en el Café Bar María Juana Del Municipio De Sevilla, Valle Del Cauca, porque este ha sido mejorado a través de la ampliación de los objetivos de la información financiera, y se acopla perfectamente al modelo de negocio de este establecimiento, así mismo, este marco refleja los cambios en el entorno empresarial y operativo dentro de las cuales, incluye; los intereses de supervisión del gobierno corporativo, la globalización de los mercados y las operaciones, también se tienen en cuenta los cambios representativos y el aumento de la complejidad de las actividades empresariales, así como reglas, regulaciones y normas; usos y dependencias de tecnologías de evolución, e intereses relacionados con la prevención y detección del fraude entre otras.

Además, el modelo COSO I, proporciona una visión general enfocada a los objetivos corporativos y su cumplimiento, lo cual representa una de las constantes preocupaciones del órgano directivo de esta organización, ya que se acopla a las necesidades requeridas para el objeto de estudio, en donde se aplicó la metodología COSO I, como procesos efectuados por la administración, la dirección y todos los esfuerzos humanos con el fin de proporcionar un grado

de seguridad razonable en cuanto a la consecución de las metas, en donde interviene la eficacia y la eficiencia de las operaciones y fiabilidad de la información financiera.

7.2 CAPITULO 2: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA DEL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA.

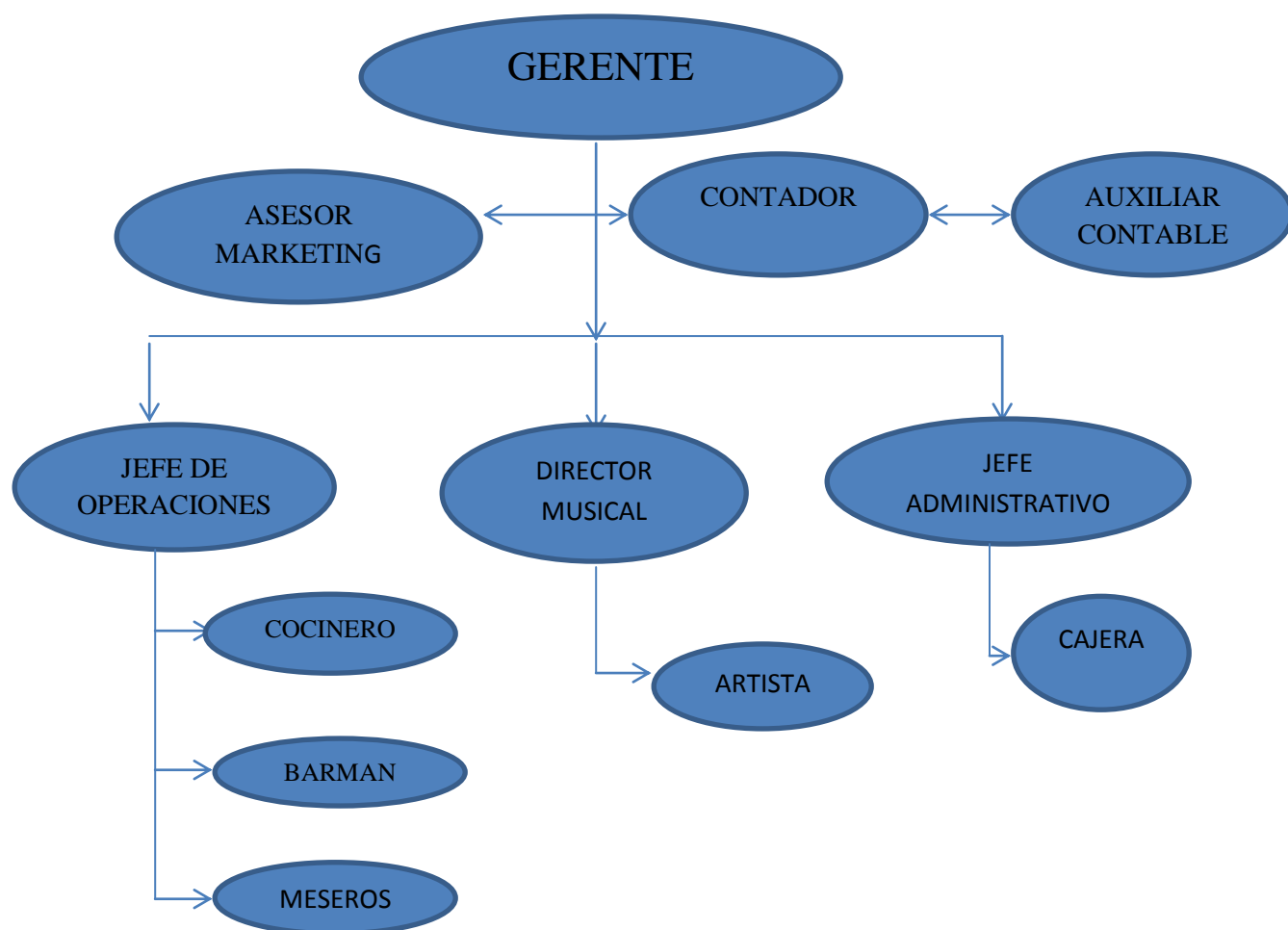
En este capítulo se llevaron a cabo todas las actividades en las áreas y procesos con las que cuenta el Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, con el fin de analizar toda la estructura organizacional de tal manera que se permita evaluar finalmente el área correspondiente a la parte financiera y contable, a través de la observación de cada una de estas y el desarrollo de encuestas aplicadas a algunos miembros de la organización.

Es importante resaltar, que de este análisis se obtuvo un panorama más amplio de la organización, que permitió direccionar la investigación al cumplimiento de todos y cada uno de los objetivos propuestos.

7.2.1 Descripción de la Organización

El Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, es una empresa perteneciente al sector de industria y comercio, cuyo objeto social se encamina hacia el ofrecimiento de las variedades más representativas del café que en este municipio se cultiva, como también, al expendio de diferentes tipos de bebidas embriagantes.

Figura 1. Organigrama Café Bar María Juana Sevilla, Valle Del Cauca.



Fuente. Información entregada por parte de la organización (2017).

Es importante mencionar, que el Café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca, presentó un proceso evolutivo frente a su conformación inicial, en donde finalmente el establecimiento quedo a cargo de un solo socio, el cual es el propietario y gerente de la misma; actualmente él es quien representa jurídicamente al establecimiento y ha llevado a través de su visión y capacidad de liderazgo a que el café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca sea uno de los sitios más representativos y de mayor preferencia dentro de su gremio.

La empresa cuenta con una administración, área que permite sacar el máximo provecho de las habilidades técnicas de los miembros de la empresa, ya que los clasifica de acuerdo a su especialización, para que cada uno a través de su desempeño, aporte al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Los procesos llevados a cabo por parte de la administración se dirigen básicamente en la planeación, organización, dirección y control del establecimiento Café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca, dirigidos a un mejoramiento continuo y a una cultura organizacional, en donde el clima organizacional ejerce dominio en los patrones de conducta, valores, liderazgo y normas establecidas en cada uno de los miembros de la organización.

Los procesos operativos tales como, la recepción del pedido de un cliente, hasta la entrega del producto o servicio, que se desarrollan dentro de la organización, constantemente brindan cambio e innovación que está destinada a la buena atención del cliente a través de la

experiencia de cada uno de sus empleados, competencia que es primordial para que el trabajador o empleado obtenga las respuestas, en términos de resultados que requiere la organización.

Otra área crucial es la de marketing por ser un sector competitivo, es por ello, que el Café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca, cuenta con actividades que evalúan las estrategias de mercado dirigidas a la clase de gente que se desea atraer al bar consolidando un estatus dentro del municipio.

El departamento de marketing como se mencionó anteriormente, es de suma importancia en la consecución de las metas planteadas por las directivas de la empresa, ya que esta tiene la responsabilidad de investigar las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos encaminados a satisfacer las necesidades de los clientes, es decir, que estos procesos permiten identificar cuáles son las prioridades del cliente con el fin de acercarse cada vez más a los grupos de consumidores.

Seguidamente se encuentra el área de logística musical, que es la encargada de los eventos que son los shows distintivos del establecimiento, y se trabaja en conjunto con la administración por llevar cotidianamente eventos originales y que sean asertivos con la filosofía de negocio que tiene el Café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca.

En los procesos de operación que corresponden a logística musical todas las instrucciones se realizan en su conjunto con administración, gerencia y la directora musical, ya que aquí nacen

las decisiones más importantes si se tiene en cuenta que la originalidad de los eventos que se realizan son la clave del éxito que lograron consolidar al Café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca como el establecimiento de mayor preferencia en tan solo 2 años.

Finalmente, en el área contable y financiera del establecimiento Café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca, se encuentra conformado por 4 personas, una auxiliar, una cajera, la administradora que constantemente está involucrada en los procesos que se realizan en esta área, y por último y no menos importante a la contadora, quien es la encargada del procesamiento, clasificación y almacenamiento de la información financiera y contable para posteriormente consolidar los estados financieros en el momento en que se requieran. Es importante mencionar que el área contable está estructurada por 5 procesos que son: tesorería, compras, ingresos, inventarios y caja, quienes, en su conjunto, se encargan de alinear y operar las políticas, normas y procedimientos para garantizar la precisión y seguridad en la captación y registro de las operaciones que se realizan en el establecimiento.

Inicialmente, en tesorería se reconocen de las necesidades de efectivo, como lo es la compra de inventario, distribución del efectivo disponible hacia las operaciones productivas, supervisión de documentación soporte de salida, para que este cuente con los requisitos establecidos en las políticas contables, de carácter fiscal y de control interno, y así mismo atender la expedición y control de cheques. Dentro de la tesorería también se gestionan aquellos procesos relacionados con devolución del efectivo a los acreedores, es decir, el atender oportunamente todos aquellos aspectos derivados de los servicios bancarios. Sin embargo, en el

funcionamiento de los procesos de tesorería no existe una toma de decisiones de acuerdo a la posición de tesorería diaria, dado que la encargada no ejerce independencia en su cargo, por el contrario, siempre acude al gerente, es decir, al dueño del establecimiento para tomar cualquier decisión que se ha de tomar y adicionalmente, no se refleja que exista un seguimiento de presupuestos de tesorería.

Otro proceso dentro del área contable, son las compras, en el cual la encargada de asegurar que el inventario se encuentre disponible para la operación del negocio es la administradora, en estos procesos ella se encargada también, de controlar y evaluar los costos de los bienes adquiridos, así mismo del desarrollo de una buena negociación con proveedores. Se Concluye que, en el Café Bar María Juana del municipio de Sevilla Valle del Cauca, los procesos de compras se resumen principalmente, a la comparación de precios y aprovechamiento de descuentos, para encontrar el mejor precio en el mercado sin dejar a un lado la calidad de los mismos.

Seguidamente en los ingresos, los procesos relacionados dentro del establecimiento, son el registro y control de todos los ingresos generados en la operación del negocio, registro que se respalda con documentos comprobatorios y justificativos, que garantiza el adecuado registro dentro de la contabilidad de la organización, sumándosele, la realización de conciliaciones bancarias, como proceso que permite confrontar los valores económicos que la empresa tiene registrados sobre su cuenta.

Continuamente se encuentra los procesos de inventario, en este punto, la auxiliar en conjunto con la administradora, se encargan de realizar cada que se efectúan compras, la confrontación entre el recibo del proveedor y el nuevo inventario que ingresa, además revisan minuciosamente, el estado de cada uno de los productos que se ingresan, para comprobar calidad, cantidad y posibles productos en mal estado, para finalmente registrar los movimientos de inventario y hacer todas las anotaciones pertinentes.

En los procesos de inventario, la administradora conoce en detalle cuales son las bebidas más consumidos en el bar, lo que permite realizar compras de manera más asertiva, para que la empresa se abastezca hasta que vuelva y se realicen las compras.

Por último, está el proceso de caja, en donde principalmente se realizan arqueos de caja que permite analizar las transacciones de efectivo diariamente, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo, arrojando un saldo que coincide con lo que se encuentra en efectivo o vales. Esta operación es realizada diariamente por la cajera del establecimiento al finalizar el día, este dinero es entregado consecutivamente a la administradora quien es la encargada de guardarlo en la caja fuerte hasta la mañana siguiente para finalmente, ser consignado en la cuenta bancaria.

A pesar de que el área de contabilidad del establecimiento cuenta con los procedimientos anteriormente mencionados, se evidencia que estos se manejan como un control generado por

“ensayo y error”, y no se encuentran dentro de un plan de organización de métodos coordinados entre sí, que además de ejercer un control interno, permita que todos en su conjunto se encaminen hacia el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización,

Seguidamente para complementar el análisis de la información, se llevó a cabo la aplicación de listas de chequeo, que fueron aplicadas mediante entrevista a la administradora y a la responsable del manejo de caja.

Tabla 3. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.

AMBIENTE DE CONTROL				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se tiene un código de conducta que permita concientizar al personal que trabaja en el establecimiento sobre los valores éticos que deben aplicar?	X		No existe evidencia que dicho código de conducta se encuentre escrito para su respectiva socialización a cada uno de los empleados.
2	¿Incluyen esos documentos reglas claras sobre recepción de obsequios o pagos inapropiados, usos adecuados de los recursos disponibles, conflictos de intereses?	X		
3	¿Han sido notificadas formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?	X		
4	¿Existen sanciones para aquellos empleados que	X		

	actúan de manera inadecuada?			
COMPROMISO A SER COMPETENTE				
1	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a cabo los objetivos esperados?	X		
2	¿Esta definición incluye todas las tareas que deben desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?	X		
3	¿Se han definido las competencias, capacidades necesarias y perfiles solicitados?	X		No existe evidencia a la vista que permita comprobar que estos aspectos se tienen en cuenta.
4	¿Existe evidencia de que dichos exigencias se respetan?	X		
5	¿Existe un sistema de selección e inducción?	X		
6	¿Se da cumplimiento con los procedimientos previstos para el reclutamiento del personal, esto es cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación del mismo y de comprobación de las habilidades y capacidades (requerimiento de títulos, certificado de empleo, /servicio, documentaciones varias) y entrevistas?	X		

7	¿Existe un plan de capacitación de la organización que beneficie al mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?	X		
8	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño, que identifique las necesidades organizales y personales de mayor capacitación?	X		
ATMÓSFERA DE CONFIANZA				
1	¿Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados y entre los niveles directivos?	X		
2	¿Se evitan las actitudes divisionistas entre las diferentes áreas de la organización?	X		
FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN				
1	¿Se exterioriza el interés de la dirección de la entidad en el sistema de control interno a través de reuniones, conferencias internas, cursos y otros medios que permita percibir a todo la organización el compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno?	X		
2	¿Se observa en la organización una actitud adecuada frente a los riesgos a asumir?	X		
3	¿Existe una alta rotación de personal en funciones claves?	X		
4	¿Se utiliza al presupuesto como herramienta de control?	X		

5	¿Se observa una actitud responsable ante la generación de información tanto contable como financiera?	X		
MISIÓN, OBJETIVOS Y VISIÓN				
1	¿Tiene la organización un plan estratégico?	X		
2	¿Incluye ese plan la misión, visión, objetivos, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades (DOFA) y definición de procesos o actividades críticas?	X		
3	¿Esta adecuadamente difundido a través de la organización?		X	
ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN				
1	Cuenta la entidad con una organización que:			
	a) Revele claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la organización?	X		
	b) Incluye los departamentos y personas que las dirigen?	X		
	c) Apruebe el flujo de la información entre áreas	X		
2	¿Esta difundido a toda la organización?		X	
3	¿La estructura prevista es adecuada al tamaño y la naturaleza de las operaciones vigentes al momento de la evaluación?	X		
4	¿El departamento financiero y/o contable se encuentra correctamente definido?	X		

ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD				
1	¿Hay una clara definición de responsabilidad y las mismas son adecuadamente conocidas por los responsables en cargos críticos?	X		
2	¿Aquellos con responsabilidad deben rendir cuentas apropiadamente por tal asignación, sea a través de un superior o de otras instancias?	X		
3	¿Existe un orden tanto en la asignación de responsabilidades como para la realización de cada una de las tareas?	X		
4	¿Existen manuales de funciones y procedimientos escritos?	X		
POLÍTICAS Y PRACTICAS PERSONALES				
1	¿Existen procedimientos claros para la selección, promoción, evaluación, compensación y sanción de personal?	X		
2	¿Son los mismos adecuadamente conocidos por todo el personal?	X		
3	¿Los procesos de selección de personal están basadas únicamente en capacidad y desempeño	X		
4	¿Se evalúan periódicamente las necesidades para mantener actualizadas la estructura?	X		
5	¿Existen planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás?	X		

Fuente: Elaboración propia con respecto a la información captada (2017)

Tabla 4. Encuesta aplicada a la Cajera de la empresa.

AMBIENTE DE CONTROL				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se tiene un código de conducta que permita concientizar al personal que trabaja en el establecimiento sobre los valores éticos que deben aplicar?	X		
2	¿Incluyen esos documentos reglas claras sobre recepción de obsequios o pagos inapropiados, usos adecuados de los recursos disponibles, conflictos de intereses?	X		
3	¿Han sido notificadas formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?	X		
4	¿Existen sanciones para aquellos empleados que actúan de manera inadecuada?	X		
COMPROMISO A SER COMPETENTE				
1	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a cabo los objetivos esperados?		X	
2	¿Esta definición incluye todas las tareas que deben desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?		X	
3	¿Se han definido las competencias, capacidades necesarias y perfiles solicitados?		X	
4	¿Existe evidencia de que dichos exigencias se respetan?		X	
5	¿Existe un sistema de selección e inducción?		X	
6	¿Se da cumplimiento con los procedimientos previstos para el reclutamiento del personal, esto es		X	

	cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación del mismo y de comprobación de las habilidades y capacidades (requerimiento de títulos, certificado de empleo, /servicio, documentaciones varias) y entrevistas?			
--	---	--	--	--

7	¿Existe un plan de capacitación de la organización que beneficie al mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?		X	
8	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño, que identifique las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?	X		

ATMÓSFERA DE CONFIANZA

1	¿Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados y entre los niveles directivos?		X	
2	¿Se evitan las actitudes divisionistas entre las diferentes áreas de la organización?	X		

FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN

1	¿Se exterioriza el interés de la dirección de la entidad como el sistema de control interno a través de reuniones, conferencias internas, cursos y otros medios que permita percibir a toda la organización el compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno?	X		
2	¿Se observa en la dirección de la organización una actitud adecuada frente a los riesgos a asumir?	X		
3	¿Existe una alta rotación de personal en funciones claves?	X		
4	¿Se utiliza al presupuesto como	X		

	herramienta de control?			
--	-------------------------	--	--	--

5	¿Se observa una actitud responsable ante la generación de información tanto contable como financiera?	X		
---	---	---	--	--

MISIÓN, OBJETIVOS Y VISIÓN

1	¿Tiene la organización un plan estratégico?	X		
2	¿Incluye ese plan la misión, visión, objetivos, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades (DOFA) y definición de procesos o actividades críticas?	x		
3	¿Esta adecuadamente difundido a través de la organización?		X	

ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN

1	Cuenta la entidad con una organización que:			
	a) Revele claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la organización?	X		
	b) Incluye los departamentos y personas que lo dirige?	X		
	c) Apruebe el flujo de la información entre áreas	X		
2	¿Esta difundido a toda la organización?		X	

3	¿La estructura prevista es adecuada al tamaño y la naturaleza de las operaciones vigentes al momento de la evaluación?	X		
4	¿El departamento financiero y/o contable se encuentra correctamente definido?	X		

ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD				
1	¿Hay una clara definición de responsabilidad y las mismas son adecuadamente conocidas por los responsables en cargos críticos?	X		
2	¿Aquellos con responsabilidad deben rendir cuentas apropiadamente por tal asignación, sea a través de un superior o de otras instancias?	X		
3	¿Están adecuadamente delimitadas las áreas de competencia dentro de la organización?	X		
4	¿Existen manuales de funciones y procedimientos escritos?		X	
POLÍTICAS Y PRACTICAS PERSONALES				
1	¿Existen procedimientos claros para la selección, promoción, evaluación, compensación y sanción de personal?	X		
2	¿Son los mismos adecuadamente conocidos por todo el personal?	X		
3	¿Los procesos de selección de personal están basadas únicamente en capacidad y desempeño		X	
4	¿Se evalúan periódicamente las necesidades para mantener actualizadas la estructura?	X		
5	¿Existen planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás?		X	

Fuente: Elaboración propia con respecto a la información captada (2017)

AMBIENTE DE CONTROL ADMINISTRADORA

Tabla 5. Ambiente de Control

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	4	100%
b)No	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

En este factor se evidencia que la empresa tiene un control sobre las actitudes y comportamientos que deben ser cumplidos por parte de los empleados.

Tabla 6. Compromiso a ser competente

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	8	100%
b)No	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 7. Atmósfera de confianza

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

La empresa propicia un ambiente donde los empleados hacen parte en el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 8. Filosofía y estilo de dirección

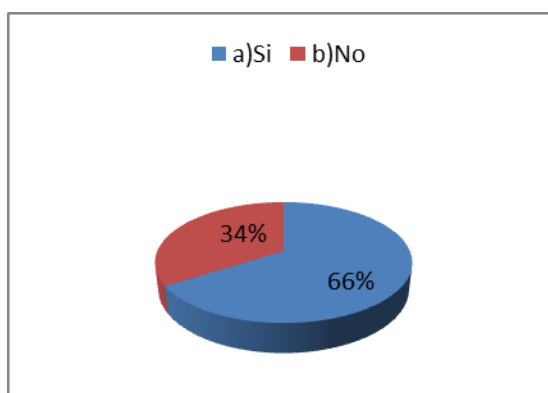
RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	5	100%
b)No	0	0%
TOTAL	5	100%

*Fuente. Elaboración propia**Tabla 9. Misión, objetivos y visión*

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	66%
b)No	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Grafico 1. Misión, objetivos y visión



Fuente. Elaboración propia

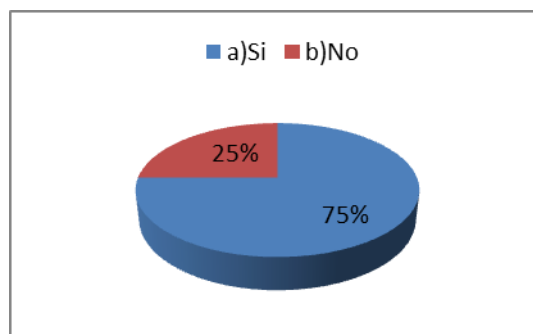
La empresa tiene una visión, misión y objetivos claros, pero no tienen uso de una herramienta que permita difundirlos a través de toda la organización.

Tabla 10. Organigrama de la organización

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	75%
b)No	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

Grafico 2. Organigrama de la organización



Fuente. Elaboración propia

La empresa tiene un organigrama establecido, pero no tiene uso de herramientas que permita difundirlos a través de toda la organización.

Tabla 11. Asignación de autoridad y responsabilidad

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	4	100%
b)No	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

Existen parámetros de autoridad establecidos y de responsabilidad en los empleados.

Tabla 12. Políticas y prácticas personales

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	5	100%
b)No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

Según la administradora existen procedimientos de selección, capacitación y seguimiento de los empleados.

Tabla 13. Ambiente de control

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	33	94%
b)No	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 3. Ambiente de control administradora



Fuente. Elaboración propia

En el componente de Ambiente de Control se evidencia que la organización se dirige hacia el establecimiento de acciones y valores, que permitan que los empleados emerjan en un entorno enmarcado hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos, a través de manuales de conducta, misión, visión, organigrama entre otros, los cuales se reconocen y se entienden, pero

no se comunican, ni están establecidos, cabe resaltar que dicha información se concluye, a partir de la información suministrada por la administradora del establecimiento, y estas son fieles a las respuestas contestadas por ella misma.

AMBIENTE DE CONTROL CAJERA

Tabla 14. Ambiente de control

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	4	100%
b)No	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

En este factor se evidencia que la empresa tiene un control sobre las actitudes y comportamientos que deben ser cumplidos por parte de los empleados.

Tabla 15. Compromiso a ser competente

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	4	100%
b)No	0	0
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

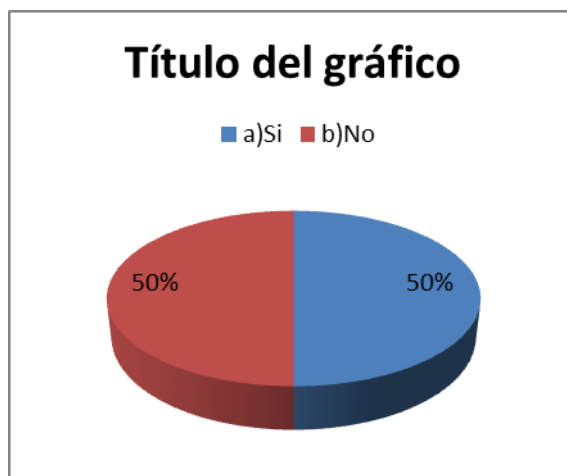
La administradora de la organización expone que se cuenta con personal capacitado para laborar en cada uno de los puestos establecidos y cumplir con cada una de las funciones.

Tabla 16. Atmósfera de confianza

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	1	50%
b)No	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 8. Atmósfera de confianza



Fuente. Elaboración propia

Falta fortalecer los niveles de confianza entre la dirección y los empleados.

Tabla 17. Filosofía y estilo de dirección

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	5	100%
b)No	0	0
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

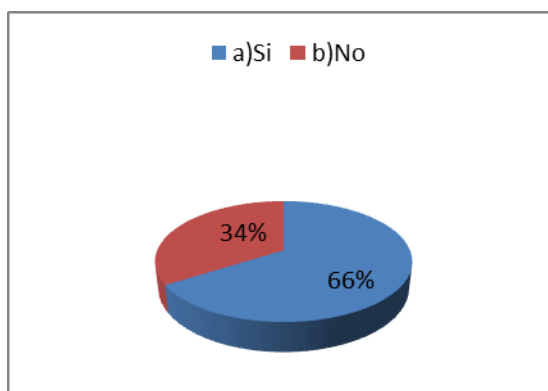
La empresa cuenta con una filosofía que permite orientar hacia el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 18. Misión, visión y objetivos.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	66%
b)No	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 4. Misión, visión y objetivos.



Fuente. Elaboración propia

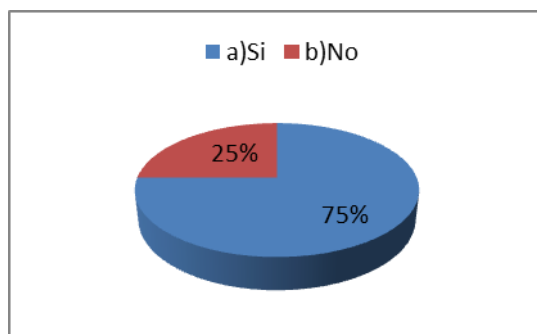
Según la administradora de la empresa se cuenta con una visión, misión y objetivos, pero no tienen uso de una herramienta que permita difundirlos a través de toda la organización.

Tabla 19. Organigrama de la organización

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	75%
b)No	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 5. Organigrama de la organización



Fuente. Elaboración propia

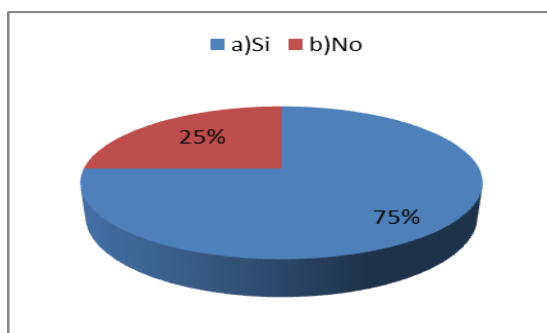
La empresa tiene un organigrama establecido, pero no tienen uso de una herramienta que permita difundirlos a través de toda la organización.

Tabla 20. Asignación de autoridad y responsabilidad

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a) Si	3	75%
b) No	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 6. Asignación de autoridad y responsabilidad



Fuente. Elaboración propia

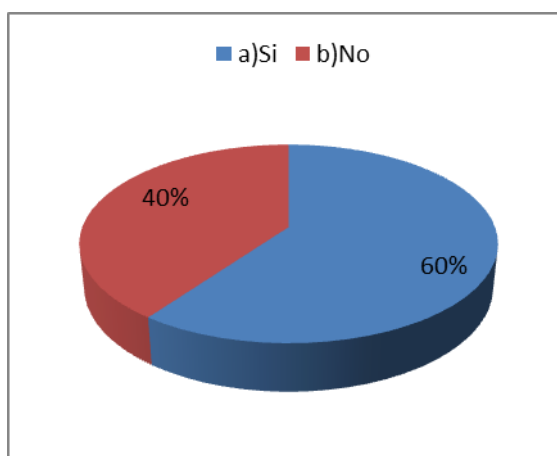
La asignación de autoridad está definida pero solo verbalmente, además, hay claras responsabilidades por fallas y errores que se puedan presentar.

Tabla 21. Políticas y prácticas personales.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	60%
b)No	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 7. Políticas y prácticas personales.



Fuente. Elaboración propia

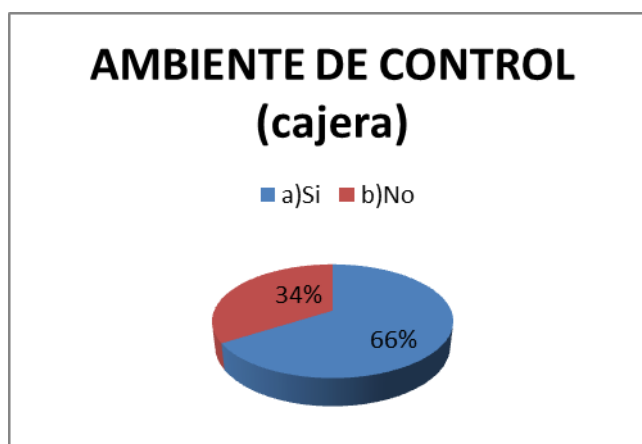
El área de competencia dentro de la organización se encuentra delimitadas de acuerdo a la división del trabajo, y según la información que suministra la administradora, existe dentro de la organización, una selección del personal y capacitaciones periódicas que permitan tener personal competente.

Tabla 22. Ambiente de control Cajera

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	22	66%
b)No	13	34%
TOTAL	35	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 8. Ambiente de control cajera



Fuente. Elaboración propia

En el componente de Ambiente de control se evidencia que la organización no cumple con parámetros definidos para selección, inducción y posterior capacitación del personal, además ella da a conocer a diferencia de la administradora que la organización no tiene definidos una misión, visión ni mucho menos manuales.

Tabla 23. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.

EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un plan de acción/estrategia anual?	X		
2	¿Se ha implementado algún mecanismo de control para alcanzar una adecuada planeación del departamento financiero?	X		
3	¿El área financiera realiza un presupuesto para ajustarse al plan operativo teniendo en cuenta los objetivos definidos por la dirección?	X		
4	¿Se efectúa algún tipo de seguimiento al área financiera y contable?	X		
5	¿Se cuenta con un sistema de indicadores que permitan evaluar resultados?	X		
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
1	¿En particular se analiza la falla en los controles que puede haber provocado en el pasado la pérdida de recursos, errores en la información o incumplimientos legales o normativos?	X		
2	Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos, tales como			
	a) Avances tecnológicos		X	
	b) Eventos extraordinarios tales como incendios?	X		
	c) Modificaciones en la legislación o normativa	X		
	d) Cambios organizacionales	X		

	e) Alteraciones en la relación con los mayores proveedores y cliente	X		
DETECCIÓN DEL CAMBIO				
1	¿Están todas las áreas instruidas para transmitir a la alta dirección cualquier variación que se produzca en lo institucional, operativo, tecnológico, normativo, presupuestario, regulatorio, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		
2	¿Se han identificado aquellos cambios que pueden afectar más significativamente el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información recolectada (2017)

Tabla 24. Encuesta aplicada a la cajera de la empresa.

EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un plan de acción/estrategia anual?		X	
2	¿Se ha implementado algún mecanismo de control para alcanzar una adecuada planeación del departamento financiero?		X	
3	¿El área financiera realiza un presupuesto para ajustarse al plan operativo teniendo en cuenta los objetivos definidos por la dirección?	X		
4	¿Se efectúa algún tipo de seguimiento al área financiera y contable?	X		
5	¿Se cuenta con un sistema de indicadores que permitan evaluar resultados?	X		

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
1	¿En particular se analiza la falla en los controles que puede haber provocado en		X	

	el pasado la pérdida de recursos, errores en la información o incumplimientos legales o normativos?			
2	Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos, tales como			
	a) Avances tecnológicos		X	
	b) Eventos extraordinarios tales como incendios	X		
	c) Modificaciones en la legislación o normativa	X		
	d) Cambios organizacionales.	X		
	e) Alteraciones en la relación con los mayores proveedores y cliente	X		
DETECCIÓN DEL CAMBIO				
1	¿Están todas las áreas instruidas para transmitir a la alta dirección cualquier variación que se produzca en lo institucional, operativo, tecnológico, normativo, presupuestario, regulatorio, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		
2	¿Se han identificado aquellos cambios que pueden afectar más significativamente el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información captada (2017).

EVALUACIÓN DEL RIESGO ADMINISTRADORA

Tabla 25. Evaluación del riesgo

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	5	100%
b)No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

La empresa cuenta con medidas que permiten evaluar los riesgos que se presenten o se puedan presentar a futuro en la organización.

Tabla 26. Identificación de riesgos

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

La empresa cuenta con medidas para la identificación, según lo expuesto por la administradora de la empresa en la lista de chequeo, sin embargo; estos carecen de cualquier tipo de tecnología.

Tabla 27. Detección del cambio

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Todas las áreas de la empresa están instituidas de tal manera que se pueda transmitir cualquier falla que se presente.

Tabla 28. Evaluación del riesgo Administradora

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	9	100%
b)No	0	0%
TOTAL	9	100%

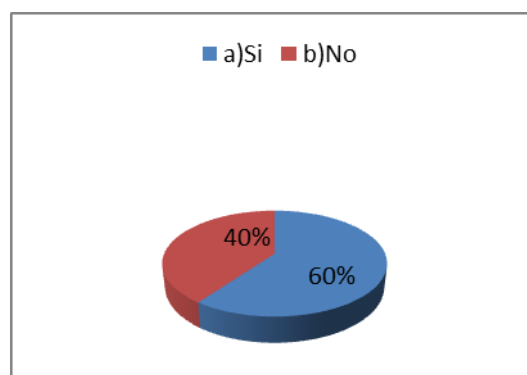
Fuente. Elaboración propia

La administradora afirma, que la empresa si cuenta con la definición de planes y estrategias para la identificación y detección de posibles riesgos mediante mecanismos, que puedan ser evaluados para su posterior mitigación.

EVALUACIÓN DEL RIESGO CAJERA

Tabla 29. Evaluación del riesgo

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	60%
b)No	2	40%
TOTAL	5	100%

*Fuente. Elaboración propia**Gráfica 9. Evaluación del riesgo**Fuente. Elaboración propia*

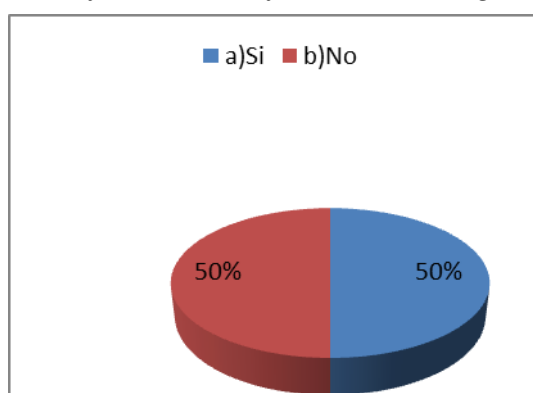
La cajera manifiesta que no se cuenta con un plan de estrategia anual, en donde se refleje cuáles serán las medidas a seguir por su empresa a mediano plazo.

Tabla 30. Identificación del riesgo

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	1	50%
b)No	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 10. Identificación del riesgo



Fuente. Elaboración propia

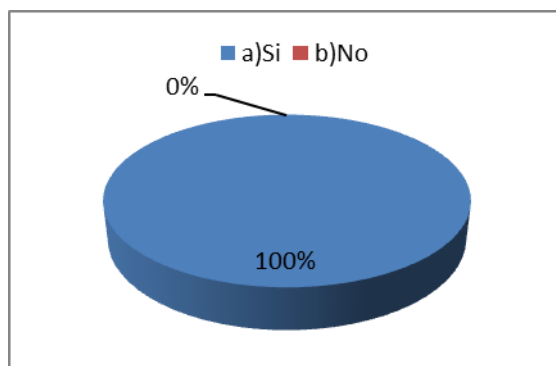
Las medidas de control para la identificación del riesgo no se encuentran fortalecidas en su totalidad.

Tabla 31. Detección del cambio

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 11. Detección del cambio



Fuente. Elaboración propia

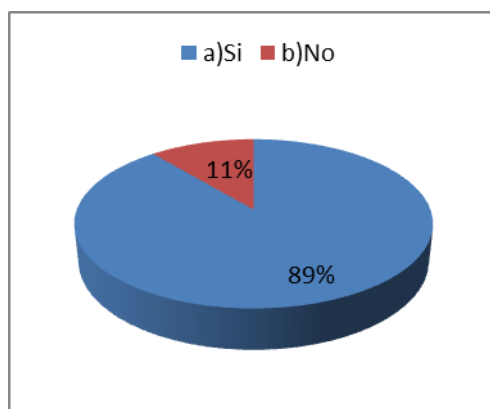
Todas las áreas de la empresa están instituidas de tal manera que se pueda transmitir cualquier falla que se presente.

Tabla 32. Evaluación del Riesgo Cajera

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	8	89%
b)No	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 12. Evaluación del riesgo Cajera



Fuente. Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo expuesto por la cajera, la empresa no cuenta con un plan estratégico anual, que permita realizar un seguimiento periódico, así como tampoco se evalúan las fallas que se presenten con anterioridad ni tampoco, se cuenta con mecanismos tecnológicamente avanzados.

Tabla 33. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.

ACTIVIDADES DE CONTROL				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se han definido instrucciones de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?	X		
2	¿Se han llevado a cabo actividades de control que permita minimizar los principales riesgos identificados en materia de cumplimiento de objetivos, transferencia de recursos y cumplimiento del marco normativo dentro del área financiera de la empresa?	X		
3	¿Se realiza un control de la ejecución/desempeño comparándolo con lo presupuestado?	X		
SEPARACIÓN DE TAREAS Y RESPONSABILIDAD				
1	¿Algún individuo tiene el control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/transacción financiera?	X		
2	¿La autorización, aprobación y registro, pago o recepción de fondos, revisión y auditoría de las operaciones/ transacciones, están asignadas a diferentes personas?	X		
3	¿La retribución de tareas se ha realizado de manera que se asegure sistemáticamente el	X		

	chequeo/verificación?			
4	¿Existen procesos estandarizados que ayuden a cumplir oportunamente el envío de la información contable requerida?	X		
5	¿Las conciliaciones bancarias la realiza personal ajeno al manejo de dinero y cuentas bancarias?		X	
COORDINACIÓN DE TAREAS				
1	¿Existe un flujo de información adecuada entre las distintas áreas de la organización?		X	
2	¿Se promueve la integración entre las áreas de forma que se rescaten armónica y coordinadamente?		X	

DOCUMENTACIÓN				
1	¿Existe documentación escrita de la estructura del sistema de control y de todas las operaciones/transacciones significativas de la organización	X		la documentación soporte no se reveló
2	¿Dicha documentación está disponible y adecuadamente archivada?	X		
3	¿La documentación de las operaciones/transacciones es completa, oportuna y adecuada?	X		
NIVELES DEFINIDOS DE AUTORIZACIÓN				
1	¿Los controles afirman que solo son	X		

	operaciones, transacciones válidas, aquellas iniciadas y autorizadas por los niveles con competencia para ello?			
2	¿Dichos controles testifican que todas esas operaciones son ejecutadas por el personal que tiene la tarea asignada?	X		
3	¿Las facultades de autorizar algún tipo de operación la tiene cualquier empleado?		X	
REGISTRO OPORTUNO Y ADECUADO DE TRANSACCIONES				
1	¿Las operaciones son clasificadas y registradas oportunamente?	X		
2	¿Las operaciones son registradas física y digitalmente?	X		
3	¿Se cuenta con algún tipo de software contable?	X		

ACCESO RESTRINGIDO A RECURSOS, ACTIVOS Y REGISTROS				
1	¿Existen limitaciones para el acceso a los recursos registrados?	X		
2	¿La responsabilidad de rendir cuentas sobre los recursos asignados, y la custodia de los registros está	X		

	asignada a personas específicas?			
3	¿Se examinan periódicamente los accesos asignados?	X		
4	¿Se consideraron factores tales como el valor de los activos, la portabilidad y la fácil realización cuando se determinó el grado de restricción al acceso?	X		
5	¿Se han identificado los activos claves para la entidad y sus medidas de seguridad especiales?	X		
6	¿Los recibos y órdenes de compra están enumerados y guardados adecuadamente?	X		
7	¿Se requiere autorización para el uso de dichos documentos?	X		
8	¿Los sellos y firmas autorizadas son protegidos correctamente?	X		
9	¿Existen alarmas contra incendios?	X		
ROTACIÓN DEL PERSONAL				
1	¿Se han detectado las tareas de alto riesgo con el fin de evitar irregularidades tales como fraudes o actos de corrupción?	X		
2	¿Se rota el personal a cargo de estas tareas constantemente?	X		

CONTROL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
1	¿Esta adecuadamente controlado el acceso a los sistemas de información?	x		

2	¿Se ha determinado controles físicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X		
3	¿Los registros contables se registran por orden numérico y fecha?	X		
INDICADORES DE DESEMPEÑO				
1	¿Se han establecido indicadores que permitan la medición de la gestión administrativa y contable?		X	
2	¿Se ha desarrollado un control para el seguimiento de la gestión a través del monitoreo de la información?	X		
3	¿Se realizan las evaluaciones constantemente?	X		
AUDITORÍA INTERNA				
1	¿Existe alguna persona que realiza auditorías internas?	X		
2	¿Se cuenta con un plan de auditoría establecido?		X	
3	¿Se realizan periódicamente auditorías?	X		
4	¿Se han tenido en cuenta las recomendaciones y hallazgos?	X		
5	¿Se realiza seguimiento de aquellas actividades en las que se generaron dichos hallazgos?	X		

--	--	--	--	--

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información captada (2017)

Tabla 34. Encuesta aplicada a la cajera de la empresa.

ACTIVIDADES DE CONTROL DE CONTROL				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se han definido instrucciones de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?		X	Los riesgos aquí mencionados, hacen referencia a posibles riesgos que se hallan identificado con anterioridad en la organización
2	¿Se han llevado a cabo actividades de control que permita minimizar los principales riesgos identificados en materia de cumplimiento de objetivos, transferencia de recursos y cumplimiento del marco normativo dentro del área financiera de la empresa?	X		
3	¿Se realiza un control de la ejecución/desempeño comparándolo con lo presupuestado?	X		
SEPARACIÓN DE TAREAS Y RESPONSABILIDAD				
1	¿Algún individuo tiene el control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/ transacción financiera?		X	
2	¿La autorización, aprobación y registro, pago o recepción de fondos, revisión y auditoría de las operaciones/ transacciones, están asignadas a diferentes personas?		X	
3	¿La retribución de tareas se ha realizado de manera que se asegure sistemáticamente el chequeo/verificación?	X		
4	¿Existen procesos estandarizados que ayuden a cumplir oportunamente el envío de la información contable requerida?	X		
5	¿Las conciliaciones bancarias la realiza personal ajeno al manejo de dinero y cuentas bancarias?		X	
COORDINACIÓN DE TAREAS				
1	¿Existe un flujo de información adecuada entre las distintas áreas de la organización?		X	

2	¿Se promueve la integración entre las áreas de forma que se rescaten armónica y coordinadamente?		X	
DOCUMENTACIÓN				
1	¿Existe documentación escrita de la estructura del sistema de control y de todas las operaciones/transacciones significativas de la organización	X		la documentación soporte no se reveló
2	¿Dicha documentación está disponible y adecuadamente archivada?	X		
3	¿La documentación de las operaciones/transacciones es completa, oportuna y adecuada?	X		
NIVELES DEFINIDOS DE AUTORIZACIÓN				
1	¿Los controles afirman que solo son operaciones, transacciones válidas, aquellas iniciadas y autorizadas por los niveles con competencia para ello?	X		
2	¿Dichos controles testifican que todas esas operaciones son ejecutadas por el personal que tiene la tarea asignada?	X		
3	¿Las facultades de autorizar algún tipo de operación la tiene cualquier empleado?		X	
REGISTRO OPORTUNO Y ADECUADO DE TRANSACCIONES				
1	¿Las operaciones son clasificadas y registradas oportunamente?	X		Las preguntas de registro oportuno y adecuado de las transacciones, se realizan teniendo en cuenta que, por su cargo, debe saber cómo los empleados están llevando a cabo sus funciones dentro de la organización.
2	¿Las operaciones son registradas física y digitalmente?	X		
3	¿Se cuenta con algún tipo de software contable?	X		
ACCESO RESTRINGIDO A RECURSOS, ACTIVOS Y REGISTROS				
1	¿Existen limitaciones para el acceso a las operaciones	X		

	registradas?			
2	¿La responsabilidad de rendir cuentas, y la custodia de los registros está asignada a personas específicas?	X		
3	¿Se examinan periódicamente los accesos restringidos?	X		
4	¿Se consideraron factores tales como el valor de los activos, cuando se determinó el grado de restricción al acceso?		X	
5	¿Se han identificado los activos claves para la organización y sus medidas de seguridad especiales?	X		
6	¿Los recibos y órdenes de compra están enumerados y guardados adecuadamente?	X		
7	¿Se requiere autorización para el uso de dichos documentos?	X		
8	¿Los sellos y firmas autorizadas son protegidos correctamente?	X		
9	¿Existen alarmas contra incendios?	X		
ROTACIÓN DEL PERSONAL				
1	¿Se han detectado las tareas de alto riesgo con el fin de evitar irregularidades tales como fraudes o actos de corrupción?	X		
2	¿Se rota el personal a cargo de estas tareas constantemente?		X	
CONTROL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
1	¿Esta adecuadamente controlado el acceso a los sistemas de información?	X		
2	¿Se ha determinado controles físicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X		
3	¿Los registros contables se registran por orden numérico y fecha?	X		
INDICADORES DE DESEMPEÑO				
1	¿Se han establecido indicadores que permitan la		X	

	medición de la gestión administrativa y contable?			
2	¿Se ha desarrollado un control para el seguimiento de la gestión a través del monitoreo de la información?	X		
3	¿Se realizan las evaluaciones constantemente?		X	
AUDITORÍA INTERNA				
1	¿Existe alguna persona de realizar auditorías internas?	X		
2	¿Se cuenta con un plan de auditoría establecido?		X	
3	¿Se realizan periódicamente auditorías?	X		
4	¿Se han tenido en cuenta las recomendaciones y hallazgos?	X		
5	¿Se realiza seguimiento de aquellas actividades en las que se generaron dichos hallazgos?	X		

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información recolectada (2017)

ACTIVIDADES DE CONTROL DE CONTROL (ADMINISTRADORA)

Tabla 35. Actividades de control

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

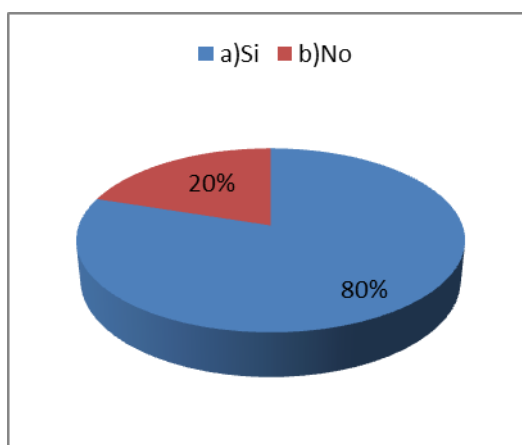
Se definen actividades de control que permiten mitigar riesgos ya identificados anteriormente.

Tabla 36. Separación de tareas y responsabilidades

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	4	80%
b)No	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 13. Separación de tareas y responsabilidades



Fuente. Elaboración propia

Las transacciones y operaciones están asignadas de tal manera que se asegura su chequeo y verificación, omitiendo las conciliaciones bancarias que son manejadas por la misma persona.

Tabla 37. Coordinación de Tareas

	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	0	0%
b)No	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

No hay coordinación de tareas que sea correspondiente en la integración de las áreas de la empresa.

Tabla 38. Documentación

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

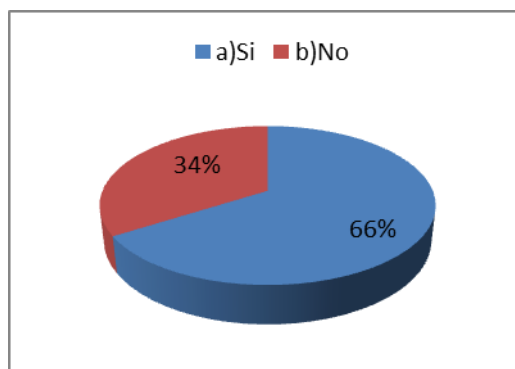
Las transacciones y operaciones tienen sus correspondientes soportes.

Tabla 39. Niveles definidos de autorización

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	66%
b)No	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 14. Niveles definidos de autorización



Fuente. Elaboración propia

Las transacciones y demás operaciones son autorizadas por los niveles de gerencia.

Tabla 40. Registro oportuno y adecuado de transacciones

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia.

Las transacciones son clasificadas y registradas

Tabla 41. Acceso restringido a recursos, activos y registros

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	9	100%
b)No	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente. Elaboración propia

Existen accesos restringidos para la salvaguardia de los activos.

Tabla 42. Rotación de personal

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Se clasifican las tareas de alto riesgo para evitar posibles irregularidades y además existe alta rotación del personal.

Tabla 43. Control de sistemas de la información

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

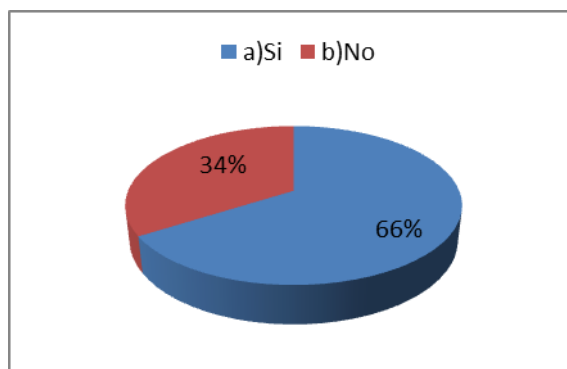
Los sistemas de información se encuentran salvaguardados

Tabla 44. Indicadores de desempeño

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	66%
b)No	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 15. Indicadores de desempeño



Fuente. Elaboración propia

No existen indicadores que permitan la medición de la gestión administrativa y contable.

Tabla 45. Auditoría Interna

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	5	100%
b)No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

Se realizan auditorias de forma imprevista pero no se establecen dentro un plan.

Tabla 46. Actividades de control Administradora

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	31	76%
b)No	10	24%
TOTAL	41	100%

Fuente. Elaboración propia

Según lo planteado por la administradora, la empresa realiza actividades de control ya establecidas dentro de un plan estratégico propuesto por la alta dirección, que permite la prevención de posibles riesgos, sin embargo, estas no se encuentran integradas entre las diferentes áreas de la empresa.

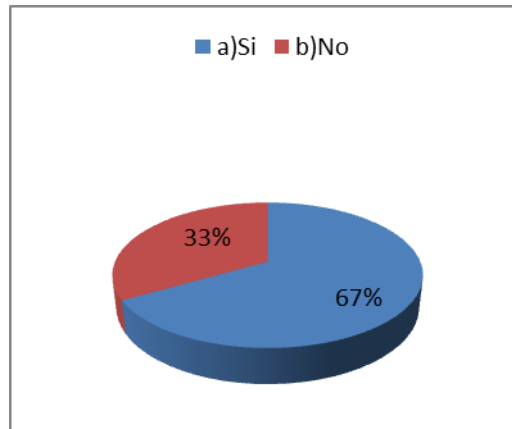
ACTIVIDADES DE CONTROL DE CONTROL CAJERA

Tabla 47. Actividades de control

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	67%
b)No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 16. Actividades de control



Fuente. Elaboración propia

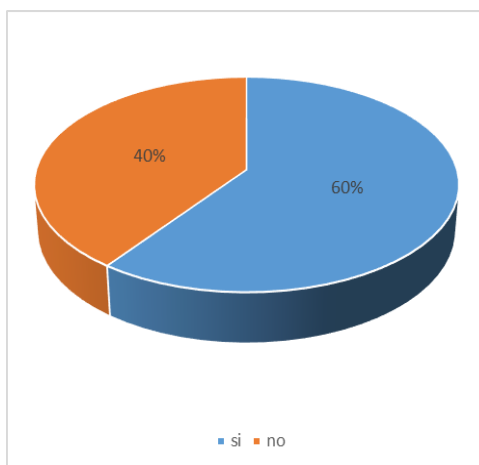
No hay instrucciones de control en los riesgos ya identificados, pero se realizan actividades de control a los principales riesgos que se puedan presentar.

Tabla 48. Separación de autoridad y responsabilidades

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	60%
b)No	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 17. Separación de autoridad y responsabilidades



Fuente. Elaboración propia

No están asignadas la separación y responsabilidad de tareas.

Tabla 49. Coordinación de tareas

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	0	0%
b)No	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

No hay coordinación de tareas que sea correspondiente en la integración de las áreas de la empresa.

Tabla 50. Documentación

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

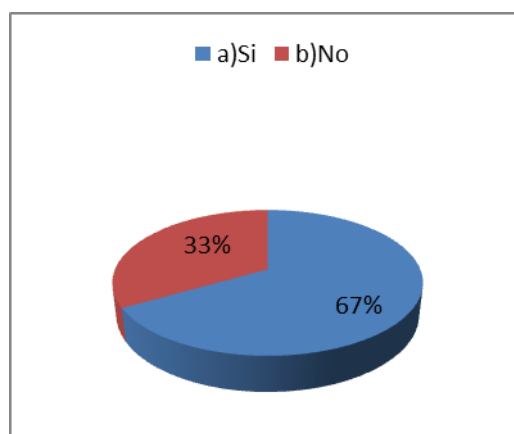
Las transacciones y operaciones tienen sus correspondientes soportes.

Tabla 51. Niveles definidos de autorización

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	67%
b)No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 18. Niveles definidos de autorización



Fuente. Elaboración propia

Las transacciones y demás operaciones son autorizadas por los niveles de gerencia.

Tabla 52. Registro oportuno y adecuado de transacciones.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Las transacciones son clasificadas y registradas

Tabla 53. Acceso restringido a recursos, activos y registros

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	9	100%
b)No	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente. Elaboración propia

Existen accesos restringidos para la salvaguardia de los activos.

Tabla 54. Rotación al personal

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Se clasifican las tareas de alto riesgo para evitar posibles irregularidades y además existe alta rotación del personal.

Tabla 55. Control de sistemas de información

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

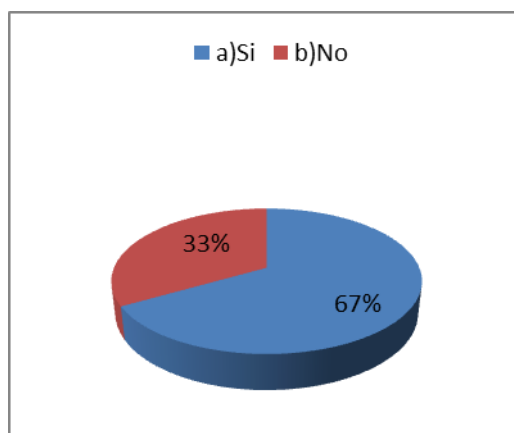
Los sistemas de información se encuentran salvaguardados

Tabla 56. Indicadores de desempeño

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	66%
b)No	1	34%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 19. Indicadores de desempeño



Fuente. Elaboración propia

No existen indicadores que permitan la medición de la gestión administrativa y contable.

Tabla 57. Auditoría interna

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	4	100%
b)No	1	0%
TOTAL	5	100%

Fuente. Elaboración propia

Se realizan auditorías de forma imprevista pero no se establecen dentro un plan.

Tabla 58. Actividades de control Cajera

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	31	76%
b)No	11	27%
TOTAL	41	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 20. Actividades de control Cajera



Fuente. Elaboración propia

No se establece una delegación de funciones ni tampoco separación de tareas.

Tabla 59. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La información interna y externa se envía previamente a los diferentes niveles de la	X		

	organización?			
2	¿Están establecidos los informes periódicos para los distintos niveles de la organización y la toma de decisiones?	X		
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN				
1	¿Está estructurado con los diferentes detalles según el nivel al que está dirigida?	X		
2	¿Dentro del área se cuenta con información periódica relevante de los diferentes cambios que se presenten en reglamentos entre otros?		X	
3	¿Es confiable? Si se confirma con la documentación que soporta las operaciones?	X		
EL SISTEMA DE INFORMACIÓN				
1	¿Es pertinente con respecto a las necesidades de la información de la empresa?	X		
2	¿Existen controles establecidos para conservar actualizados los sistemas de información contable?	X		
3	¿Se cuenta con controles que garanticen que la información que se genera en el departamento financiero/contables sea conciliado con auditoría para verificar el adecuado manejo de los recursos?	X		
COMUNICACIÓN				
1	¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección y gerencia sobre la importancia del sistema de control interno?	X		
2	¿Existe comunicación y retroalimentación por parte del personal y las diferentes problemáticas en el área financiera y contable?	X		

3	¿Están los mecanismos instituidos para garantizar la comunicación?	X		
4	¿Aseguran que los empleados de menor nivel pueden proponer cambios en las actividades que propicien a mejorar el desempeño?	X		

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información captada (2017).

Tabla 60. Encuesta aplicada a la Cajera de la empresa.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
N°	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La información interna y externa se envía previamente a los diferentes niveles de la organización?	X		
2	¿Están establecidos los informes periódicos para los distintos niveles de la organización y la toma de decisiones?	X		
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN				
1	¿Está estructurado con los diferentes detalles según el nivel al que está dirigida?	X		
2	¿Dentro del área se cuenta con información periódica relevante de los diferentes cambios que se presenten en reglamentos entre otros?		X	
3	¿Es confiable? Si se confirma con la documentación que soporta las operaciones?	X		

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN				
1	¿Es pertinente con respecto a las necesidades de la información de la empresa?	X		
2	¿Existen controles establecidos para conservar actualizados los sistemas de información contable?	X		
3	¿Se cuenta con controles que garanticen que la información que se genera en el departamento financiero/contables sea conciliado con auditoría para verificar el adecuado manejo de los recursos?	X		
COMUNICACIÓN				
1	¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección y gerencia sobre la importancia del sistema de control interno?	X		
2	¿Existe comunicación y retroalimentación por parte del personal y las diferentes problemáticas en el área financiera y contable?	X		
3	¿Están los mecanismos instituidos para garantizar la comunicación?	X		
4	¿Aseguran que los empleados de menor nivel pueden proponer cambios en las actividades que propicien a mejorar el desempeño?	X		

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información captada (2017).

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ADMINISTRADORA

Tabla 61. Información y comunicación

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Se realizan informes periódicos que permiten la comunicación de la información a los diferentes niveles de la organización.

Tabla 62 Calidad de la información

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	67%
b)No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

En la calidad de la información no se cuenta con información que represente los cambios en el reglamento.

Tabla 63. Sistema de información

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

El sistema de información esta salvaguardado

Tabla 64. Comunicación

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	4	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

La dirección y la gerencia comprenden la importancia del control interno

Tabla 65. Información y comunicación Administradora

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	11	92%
b)No	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 21. Información y comunicación Administradora



Fuente. Elaboración propia

Se cuenta con una estructura de información y comunicación su difusión dentro de todos los niveles de la organización, excepto aquella que se relaciona con los cambios que están relacionados con los reglamentos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CAJERA

Tabla 66. Información y comunicación

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente. Elaboración propia

Se realizan informes periódicos que permiten la comunicación de la información a los diferentes niveles de la organización.

Tabla 67. Calidad de la información

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	0	0%
b)No	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente. Elaboración propia

En la calidad de la información no se cuenta con información que represente los cambios en el reglamento-

Tabla 68. Sistemas de información

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	3	100%
b)No	0	0%
TOTAL	3	100%

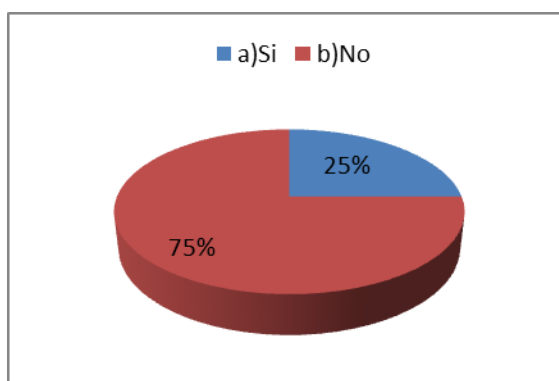
Fuente. Elaboración propia

Tabla 69. Comunicación

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	1	25%
b)No	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 22. Comunicación



Fuente. Elaboración propia

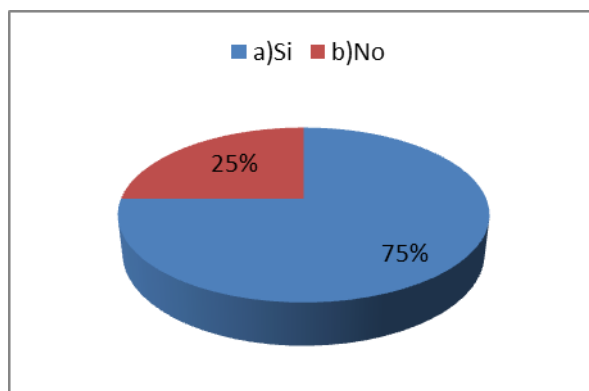
Los empleados no comprenden la importancia del control interno que transmite la gerencia y además de esto, los empleados no se sienten involucrados en posibles cambios que propicien el mejoramiento del desempeño.

Tabla 70. Información y Comunicación Cajera

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	9	75%
b)No	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 23. Información y Comunicación Cajera



Fuente. Elaboración propia

Existen falencias en la información, ya que se presenta en primera instancia, de tal manera que no está estructurada de acuerdo a quien está dirigida, además no refleja los cambios que se puedan presentar en el reglamento. También se evidencia que el mensaje del direccionamiento por parte de gerencia no está siendo comprendido por sus empleados.

Tabla 71. Encuesta aplicada a la administradora de la empresa

SUPERVISIÓN				
N°	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Dentro de la propia gestión existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno?	X		
2	¿Las actividades de control se ejecutan con supervisión y mejora continua, para así mantener la eficiencia y eficacia del departamento financiero/contable?	X		
3	¿En el desarrollo de sus tareas, se compara periódicamente el desempeño con lo presupuestado?	X		
4	¿Se realizan los cruces y comparaciones de la información operativa, producida con lo real y contra con la información contable?	X		
5	¿Se realizan habitualmente controles de las existencias de inventario con respecto a los registros contables?	X		
6	¿Están determinados indicadores para detectar ineficiencias?		X	
7	¿El departamento financiero realiza una supervisión permanente y mejora de las operaciones y actividades de control interno?	X		
8	¿Están definidas herramientas de autoevaluación sea por cuestionarios o cualquier otro sistema?		X	

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información captada (2017).

Tabla 72. Encuesta aplicada a la Cajera de la empresa.

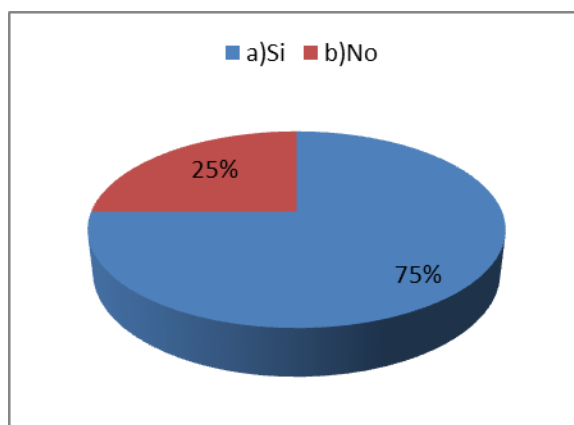
SUPERVISIÓN				
Nº	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Dentro de la propia gestión existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno?	X		
2	¿Las actividades de control se ejecutan con supervisión y mejora continua, para así mantener la eficiencia y eficacia del departamento financiero/contable?	X		
3	¿En el desarrollo de sus tareas, se compara periódicamente el desempeño con lo presupuestado?	X		
4	¿Se realizan los cruces y comparaciones de la información operativa, producida con lo real y contra con la información contable?	X		
5	¿Se realizan habitualmente controles de las existencias de inventario con respecto a los registros contables?	X		
6	¿Están determinados indicadores para detectar ineficiencias?		X	
7	¿El departamento financiero realiza una supervisión permanente y mejora de las operaciones y actividades de control interno?	X		
8	¿Están definidas herramientas de autoevaluación sea por cuestionarios o cualquier otro sistema?		X	

Fuente. Elaboración propia con respecto a la información captada (2017).

SUPERVISIÓN ADMINISTRADORA

Tabla 73. Supervisión Administradora

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	6	75%
b)No	2	25%
TOTAL	8	100%

*Fuente. Elaboración propia**Gráfico 24. Supervisión Administradora**Fuente. Elaboración propia*

Se manifiesta en términos generales la falta de herramientas de autoevaluación que permitan monitorear por medio de indicadores la gestión de la organización.

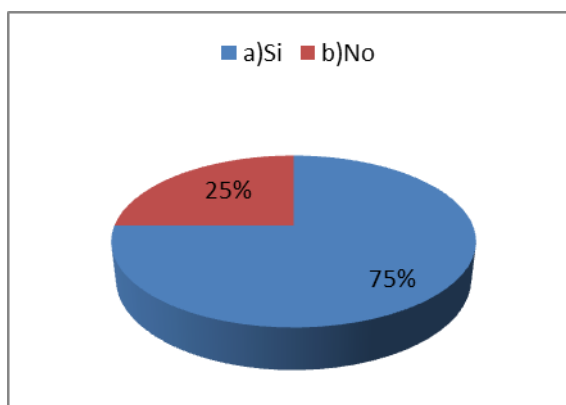
SUPERVISIÓN CAJERA

Tabla 74. Supervisión Cajera

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	6	75%
b)No	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfico 25. Supervisión Cajera



Fuente. Elaboración propia

TABULACIÓN GENERAL ADMINISTRADORA

Tabla 75. Condensada Administradora

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	90	90%
b)No	10	10%
TOTAL	100	100%

Fuente. Elaboración propia

TABULACIÓN GENERAL CAJERA

Tabla 76. Condensada Cajera

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	71	71%
b)No	29	29%
TOTAL	100	100%

Fuente. Elaboración propia

PARALELO ENTRE LAS DOS ENTREVISTAS

AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 77. Paralelo Ambiente de Control

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	8	100%
b)No	0	0
TOTAL	8	100%

Fuente. Elaboración propia.

Primero se resalta expone que tanto la administradora como la cajera concuerdan en que la organización cuenta con manuales de conducta, misión, visión, organigrama entre otros, de manera verbal los cuales se reconocen y se entienden pero no se comunican, además por parte de la cajera se evidencia que el personal no es competente dado que no cumplen con condiciones que sean establecidas de acuerdo a las funciones de cada puesto de trabajo, así como tampoco se realiza inducciones ni capacitaciones periódicas que permitan mejorar sus habilidades.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Tabla 78. Paralelo Evaluación del Riesgo

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	17	94%
b)No	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente. Elaboración propia

Los resultados de la administradora y la cajera no son asertivos, dado que la administradora expone que, si se cuenta con un plan estratégico anual a diferencia de la cajera, que expresa que este no se tiene, así como tampoco un seguimiento periódico, en donde se pueda evaluar las fallas que se presenten, sumándole finalmente, la falta de mecanismos tecnológicamente avanzados.

ACTIVIDADES DE CONTROL DE CONTROL

Tabla 79. Paralelo Actividades de Control

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	62	76%
b)No	20	24%
TOTAL	82	100%

Fuente. Elaboración propia.

Los resultados correspondientes a las preguntas realizadas a la administradora en relación a este componente, permite concluir basándonos solo en esta información, que si están establecidas unas actividades de control que están dentro de un plan para la mitigación y prevención del riesgo, por otro lado, la cajera refleja que existen responsabilidades que no están

siendo determinadas de tal manera que permita un control de las actividades que allí se realizan, puesto que no existe una separación y delegación de funciones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Tabla 80. Paralelo Información y Comunicación

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	20	83%
b)No	4	17%
TOTAL	24	100%

Fuente. Elaboración propia

En este componente la administradora y la cajera coinciden en que muchos de los cambios que se realizan en temas como el reglamento no se informan a los diferentes niveles de dirección, demostrando que la estructura de la información no está organizada de acuerdo a quien está dirigida, además la cajera manifiesta que no existe una comunicación que fluya en los diferentes mandos de la organización

SUPERVISIÓN

Tabla 81. Paralelo Supervisión

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
a)Si	12	75%
b)No	4	25%
TOTAL	16	100%

Fuente. Elaboración propia

En las dos entrevistas realizadas en relación al componente de supervisión, se muestra que las dos empleadas reconocen la falta de herramientas de autoevaluación que midan el desempeño del talento humano que labora en la organización, también la cajera, responde que no existen indicadores que midan y evalúen el control interno.

Primeramente, se resalta que los elementos si bien son administrativos, son elementos que se tiene en cuenta dentro del proceso contable, es decir, que los cinco componentes del COSO aplican para el proceso contable, además se toman los criterios de las respuestas y no se podían cambiar estas mismas, por tal razón, y con base a estas respuestas es que se presenta los análisis que se mencionan a lo largo del capítulo. Adicionalmente, se evidencia que existen algunos aspectos que no son coherentes dado que las respuestas de la administradora se contradicen; sin embargo, se reitera, que se es fiel a la información suministrada por parte de las dos empleadas del establecimiento, ya que, toda la información de la empresa se conoce gracias a la información suministrada por las empleadas.

Según la entrevista realizada con la administradora se obtuvo que a nivel general, que la gerencia respalda todas aquellas actividades que están dentro de plan de acción para su control interno, además la organización comprende que el ambiente de control interno se ve afectado por las acciones de los empleados de la organización, sin embargo la administración tiene en cuenta la necesidad de tener código de ética y conducta de los mismos, así como su misión y visión, como evidentemente lo menciona la administradora, pero se evidencia a partir de sus

contradicciones que no existe una evidencia física que los respalde siendo estos meramente verbales.

Además, se resalta que la empresa realiza capacitaciones a los empleados y evaluación de desempeño de los mismos lo que permite conocer las habilidades de los miembros de la organización; pero no se cuenta con indicadores de desempeño que reflejen la integración de las áreas y mecanismos de autoevaluación que permitan medir la efectividad de la gestión organizacional.

Finalmente, se evidencia que la organización tiene mecanismos de aseguramiento que permiten la salvaguardia de los recursos y activos, así como de la información.

Según la entrevista realizada a la cajera se obtiene unos resultados, como muestra del grupo de empleados que refleja muchos aspectos relevantes, principalmente porque reflejan que la administradora atendió a las respuestas de manera incoherente, dado que menciona en primera instancia, la falta de evaluación de habilidades y capacidades para la selección de un personal competente, ya que tampoco se realizan inducciones ni capacitaciones para ello, además no existen manuales de conducta, misión, visión, organigrama como herramientas que permitan conocer e involucrar a los empleados para el logro de los objetivos ya planteados por la organización.

Por otro lado, no se manifiesta una información que sea estructurada de acuerdo a los diferentes niveles de la organización, omitiendo posibles cambios en los reglamentos, como tampoco existe una comunicación por parte de gerencia que sea comprendida por sus empleados.

7.3 CAPITULO 3: IDENTIFICACIÓN DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES QUE SE EVIDENCIEN EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.

7.3.1 Matriz de Riesgo – impacto

Para llevar a cabo el desarrollo del segundo objetivo de la presente investigación, se elabora la matriz de calificación del nivel de riesgo con base en la efectividad de la empresa, y con los resultados arrojados por la lista de chequeo y el cumplimiento de cada uno de los factores claves de control, propuestos por el modelo de control interno “COSO I”, asignando una calificación a cada uno de ellos y de este modo obtener una calificación ponderada dependiendo el porcentaje de efectividad. A continuación, se explica el sistema de evaluación para cada uno de los componentes del modelo “COSO I”:

Elementos de la Matriz de Riesgos – Impacto: Para la matriz de riesgo se tuvo en cuenta los siguientes elementos:

Porcentaje de efectividad: Considerando que el nivel máximo de efectividad es 100 %, dado a cada uno de los componentes del modelo “COSO”, este se divide por el número de factores pertenecientes a cada componente.

Calificación: Toma valores según las respuestas obtenidas en la lista de chequeo, siendo entonces: SI = 1 y NO = 0.

Calificación ponderada: Es el resultado de multiplicar el porcentaje de efectividad por la calificación obtenida.

Calificación de la efectividad y el riesgo

Tabla 82. Calificación de la efectividad y el riesgo

NIVEL DE EFECTIVIDAD		RIESGO
Alta	76-95%	Bajo
Moderada	51-75%	Moderado
Baja	15-50 %	Alto

Fuente. Elaboración propia

El nivel de riesgo se obtiene restándole al porcentaje de efectividad total (100%) la calificación total ponderada.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
La misión, visión y objetivos no se encuentran plasmados dentro de un escrito.	Alianzas con otros establecimientos del sector.
No existe un sistema de selección e inducción de personal	Posibilidad de expandirse hacia municipios aledaños.
No se han establecidos los requerimientos de supervisión necesario.	Financiamiento de fuentes externas como bancos entre otros.
No existe un plan de capacitación	Precio competitivo en el mercado
No existe un control establecido dentro de un plan organizacional en donde se interrelacionen todos los procesos del área contable.	Generación de empleo

El control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/ transacción financiera está en manos de la administradora, que es la única que maneja chequeras, tarjetas etc.

Remodelación de su infraestructura

Las conciliaciones bancarias no las realiza personal ajeno al manejo de dinero.

No se rota el personal a cargo de áreas que representan un alto riesgo constantemente.

No se realizan periódicamente auditorias

No hay definidas herramientas de auto evaluación.

No se hace recuento físico diario del inventario.

FORTALEZAS	AMENAZAS
El establecimiento es el de mayor preferencia en el sector comercial del Municipio de Sevilla - Valle del Cauca.	No se han implementado mecanismos de control para una adecuada planeación del departamento financiero
Constantemente opta porque en su establecimiento se manejen ideas innovadoras en los eventos que realiza.	No existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como avances tecnológicos
Se refleja en el personal sentido de pertenencia hacia la organización.	No se compara periódicamente su desempeño con lo presupuestado.
Credibilidad con las entidades de financiamiento.	No se cuenta con alternativas de suministro (proveedores) como opción de cualquier extraordinario que se pueda presentar.
Buena atención.	Hurtos o desvío de dinero.

7.3.2 Aplicación matriz de riesgo – impacto.

Tabla 83. Matriz de riesgo componente ambiente de control.

AMBIENTE DE CONTROL			ADMINISTRADORA						CAJERA		
Nº	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	1	¿Se tiene un código de conducta que permita concientizar al personal que trabaja en el establecimiento sobre los valores éticos que deben aplicar?	X		3	1	3	X	3	1	3
	2	¿Incluyen esos documentos reglas claras sobre recepción de obsequios o pagos inapropiados, usos adecuados de los recursos disponibles, conflictos de intereses?	X		3	1	3	X	3	1	3
	3	¿Han sido notificadas formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?	X		3	1	3	X	3	1	3
	4	¿Existen sanciones para aquellos empleados que actúan de manera inadecuada?	X		3	1	3	X	3	1	3
COMPROMISO A SER COMPETENTE	5	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar a cabo los objetivos esperados?	X		3	1	3	X	3	0	0
	6	¿Esta definición incluye todas las tareas que deben desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios?	X		3	1	3	X	3	0	0
	7	¿Se han definido las competencias, capacidades necesarias y perfiles solicitados?	X		3	1	3	X	3	0	0
	8	¿Existe evidencia de que dichos exigencias se respetan?	X		3	1	3	X	3	0	0

Fuente. Elaboración propia

Tabla 83 (Continuación)

AMBIENTE DE CONTROL			ADMINISTRADORA					CAJERA				
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI=1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI=1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
COMPROMISO A SER COMPETENTE	9	¿Existe un sistema de selección e inducción?	X		3	1	3		X	3	0	0
	10	¿Se da cumplimiento con los procedimientos previstos para el reclutamiento del personal, esto es cuanto al proceso de selección del mismo y de comprobación del mismo y de comprobación de las habilidades y capacidades (requerimiento de títulos, certificado de empleo,/servicio, documentaciones varias) y entrevistas?	X		3	1	3		X	3	0	0
	11	¿Existe un plan de capacitación de la organización que beneficie al mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos?	X		3	1	3		X	3	0	0
	12	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño, que identifique las necesidades organizales y personales de mayor capacitación?	X		3	1	3	X		3	1	3
	13	¿Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados y entre los niveles directivos?	X		3	1	3		X	3	0	0
ATMOSFERA DE CONFIANZA	13	¿Se evitan las actitudes divisionistas entre las diferentes áreas de la organización?	X		3	1	3	X		3	1	3
FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN	15	¿Se exterioriza el interés de la dirección de la entidad en el sistema de control interno a través de reuniones, conferencias internas, cursos y otros medios que permita percibir a todo la organización el compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno?	X		3	1	3	x		3	1	3
	16	¿Se observa en la dirección de la organización una actitud adecuada frente a los riesgos a asumir?	X		3	1	3	x		3	1	3

Fuente. Elaboración propia

Tabla 83 (Continuación)

AMBIENTE DE CONTROL			ADMINISTRADORA					CAJERA				
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN	17	¿Existe una alta rotación de personal en funciones claves?	X		3	1	3	X		3	1	3
	18	¿Se utiliza al presupuesto como herramienta de control?	X		3	1	3	X		3	1	3
	19	¿Se observa una actitud responsable ante la generación de información tanto contable como financiera?	X		3	1	3	X		3	1	3
MISIÓN, OBJETIVOS Y VISIÓN	20	¿Tiene la organización un plan estratégico?	X		3	1	3	X		3	1	3
	21	¿Incluye ese plan la misión, visión, objetivos, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades (DOFA) y definición de procesos o actividades críticas?		X	3	0	0		X	3	0	0
	22	¿Esta adecuadamente difundido a través de la organización?		X	3	0	0		X	3	0	0

Fuente. Elaboración propia

Tabla 83 (Continuación)

AMBIENTE DE CONTROL			ADMINISTRADORA					CAJERA				
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN	23	Cuenta la entidad con una organización que: a) Revele claramente las relaciones jerárquico-funcionales de la organización?	X		3	1	3	X		3	1	3
	24	b) Incluye los departamentos y personas que las dirige	X		3	1	3	X		3	1	3
	25	c) Apruebe el flujo de la información entre áreas	X		3	1	3	x		3	1	3
	26	¿Esta difundido a toda la organización?		X	3	0	0		X	3	0	0
	27	¿La estructura prevista es adecuada al tamaño y la naturaleza de las operaciones vigentes al momento de la evaluación?	X		3	1	3	x		3	1	3
	28	¿El departamento financiero y/o contable se encuentra correctamente definido?	X		3	1	3	x		3	1	3

Fuente. Elaboración propia

Tabla 83 (Continuación)

AMBIENTE DE CONTROL			ADMINISTRADORA				CAJERA					
	Nº	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	29	¿Hay una clara definición de responsabilidad y las mismas son adecuadamente conocidas por los responsables en cargos críticos?	X		3	1	3	X		3	1	3
	30	¿Aquellos con responsabilidad deben rendir cuentas apropiadamente por tal asignación, sea a través de un superior o de otras instancias?	X		3	1	3	X		3	1	3
	31	¿Existe un orden en la asignación de responsabilidades como para la realización de cada una de las tareas?	X		3	1	3	X		3	1	3
	32	¿Existen manuales de funciones y procedimientos escritos?	X		3	1	3		X	3	0	0
POLÍTICAS Y PRACTICAS PERSONALES	33	¿Existen procedimientos claros para la selección, promoción, evaluación, compensación y sanción de personal?	X		3	1	3	X		3	1	3
	34	¿Son los mismos adecuadamente conocidos por todo el personal?	X		3	1	3	X		3	1	3
	35	¿Los procesos de selección de personal están basadas únicamente en capacidad y desempeño	X		3	1	3		X	3	0	0
	36	¿Se evalúan periódicamente las necesidades para mantener actualizadas la estructura?	X		3	1	3	X		3	1	3
	37	¿Existen planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás?	X		3	1	3		X	3	0	0
TOTAL					100%		92%			100%		62%

Fuente. Elaboración propia

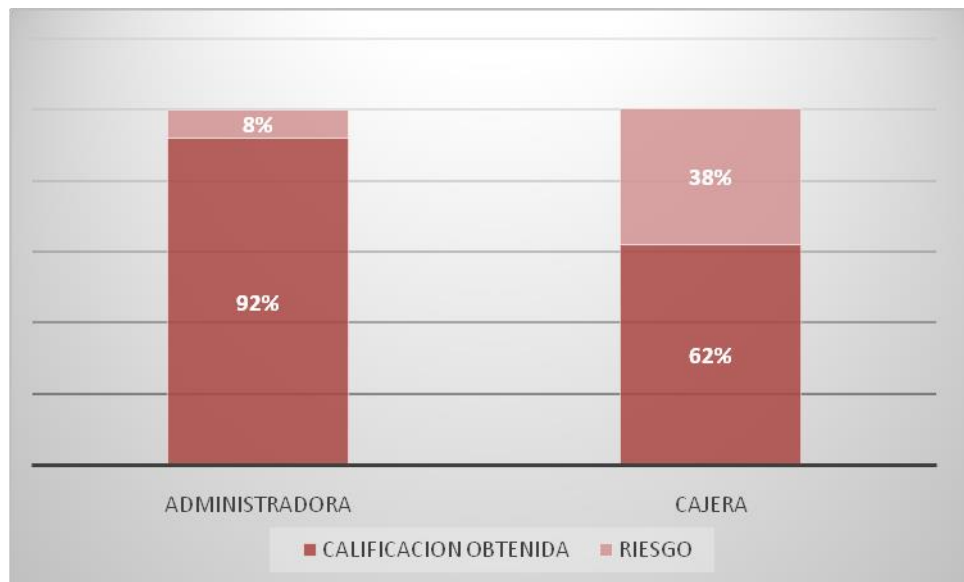
Para evaluar el ambiente de control, se entrevistó a 2 personas diferentes, correspondiente a la administradora y la cajera con el fin de establecer la certeza de la información entregada por la empresa. En la tabla 12 se analizan los resultados arrojados por la matriz de riesgo.

Tabla 84. Resultado matriz de riesgo ambiente de control

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%	
ENTREVISTADO	ADMINISTRADORA	CAJERA
TOTAL CALIFICACIÓN PONDERADA	92%	62%
NIVEL DE EFECTIVIDAD	Alta	Moderada
RIESGO	8%	38%
NIVEL DE RIESGO	Bajo	Moderado

Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Gráfico 26. Resultado matriz de riesgo ambiente de control



Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Según la tabla 84 (Resultado matriz de riesgo componente ambiente de control) representados en el gráfico 26, el componente ambiente de control, presento un nivel de riesgo moderado, con un factor de riesgo de 38%, y un nivel de efectividad de 62%, medidos de acuerdo a los mecanismos establecidos para su evaluación y la información proporcionada por la cajera en las listas de chequeo.

A continuación, se exponen algunas falencias que se evidenciaron en los siguientes factores:

Compromiso a ser competente:

- No se han definido por escrito todas las tareas que deben desarrollar el empleado y los requerimientos de supervisión necesarios.
- No se han definido las competencias, capacidades necesarias y perfiles solicitados, por lo tanto, no existe un sistema de selección e inducción del personal.
- No existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los puestos.

Atmosfera de confianza:

- No se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados y entre los niveles directivos.

Misión, objetivos y políticas:

- Aunque se dice existir un plan estratégico, este no ha sido difundido a través de toda la organización.

Organigrama (Estructura organizacional):

- Aunque se expresa que existe una estructura organizacional, esta no se ha difundido a toda la organización.

Asignación de autoridad y responsabilidad:

- No existen manuales de funciones y procedimientos escritos.

Políticas y prácticas del personal:

- Los procesos de selección de personal no están basados únicamente en capacidad y desempeño.
- No existen planes de capacitación que contemplen la orientación de nuevos empleados y la actualización de los demás.

Según las respuestas proporcionadas por la administradora de la empresa en las listas de chequeo y referenciadas en la tabla 84 (Resultados matriz de riesgo componente ambiente de control) representados en el gráfico 26, se evidenció un factor de riesgo del 8% y un nivel de efectividad de 92%, medidos de acuerdo a los mecanismos establecidos para su evaluación, es decir, que el nivel de riesgo que se presenta es bajo.

Tabla 85. Matriz de riesgo componente evaluación del riesgo

EVALUACIÓN DEL RIESGO			ADMINISTRADORA					CAJERA				
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
GENERAL	1	¿Existe un plan de acción/estrategia anual?	X		8	1	8		X	8	0	0
	2	¿Se ha implementado algún mecanismo de control para alcanzar una adecuada planeación del departamento financiero?	X		8	1	8		X	8	0	0
	3	¿El área financiera realiza un presupuesto para ajustarse al plan operativo teniendo en cuenta los objetivos definidos por la dirección?	X		8	1	8	X		8	1	8
	4	¿Se efectúa algún tipo de seguimiento al área financiera y contable?	X		8	1	8	X		8	1	8
	5	¿Se cuenta con un sistema de indicadores que permitan evaluar resultados?	X		8	1	8	X		8	1	8
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	6	¿En particular se analiza la falla en los controles que puede haber provocado en el pasado la pérdida de recursos, errores en la información o incumplimientos legales o normativos?	X		8	1	8		X	8	0	0
	7	Existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos, tales como										
	7	a) Avances tecnológicos		X	8	0	0		X	8	0	0

Fuente. Elaboración propia

Tabla 85 (Continuación)

EVALUACIÓN DEL RIESGO			ADMINISTRADORA				CAJERA					
	N°	FACTOR			% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA			% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
			SI	NO				SI	NO			
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	8	b) Eventos extraordinarios tales como incendios	X		8	1	8	x		8	0	8
	9	c)Modificaciones en la legislación o normativa	X		8	1	8	X		8	0	8
	10	d) Cambios organizacionales	X		8	1	8	X		8	1	8
	11	e) Alteraciones en la relación con los mayores proveedores y cliente	X		8	1	8	X		8	1	8
DETECCIÓN DEL CAMBIO	12	¿Están todas las áreas instruidas para transmitir a la alta dirección cualquier variación que se produzca en lo institucional, operativo, tecnológico, normativo, presupuestario, regulatorio, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		8	1	8	X		8	1	8
	13	¿Se han identificado aquellos cambios que pueden afectar más significativamente el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		8	1	8	X		8	1	8
	TOTAL					100%		92%			100%	

Fuente. Elaboración propia

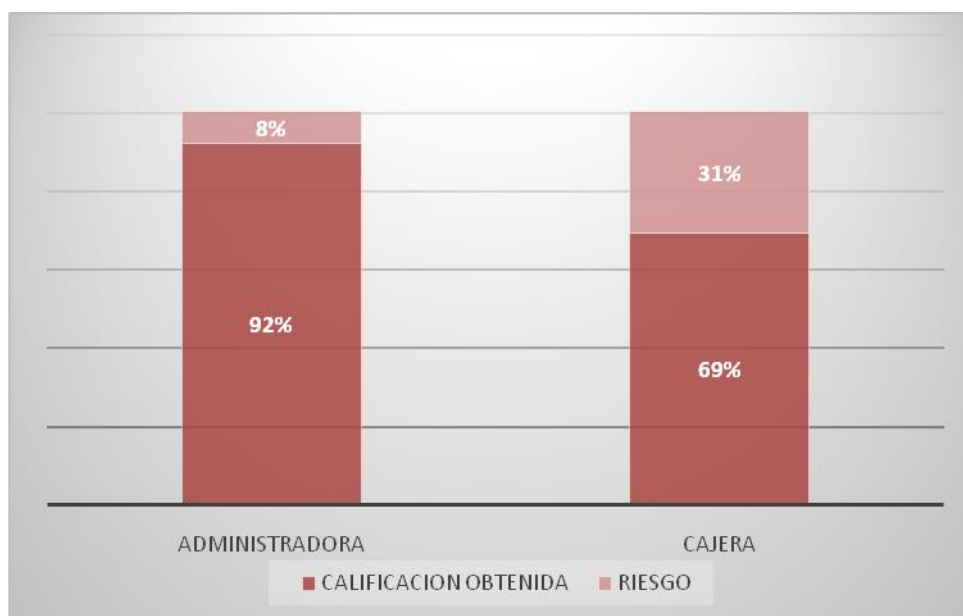
Para evaluar el componente de evaluación del riesgo se entrevistó a 2 personas correspondientes a la administradora y la cajera con el fin de establecer la certeza de la información entregada por la empresa. En la tabla 86 se analizan los resultados arrojados por la matriz de riesgo.

Tabla 86. Resultado matriz de riesgo componente evaluación del riesgo.

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%	
ENTREVISTADO	ADMINISTRADORA	CAJERA
TOTAL CALIFICACIÓN PONDERADA	92%	69%
NIVEL DE EFECTIVIDAD	Alta	Moderada
RIESGO	8%	31%
NIVEL DE RIESGO	Bajo	Moderado

Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Gráfico 27. Resultado matriz de riesgo componente evaluación del riesgo.



Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo componente evaluación del riesgo)

Según la tabla 86 (Resultados matriz de riesgo componente evaluación del riesgo) representados en el gráfico 27 se presentó un nivel de riesgo moderado, con un factor de riesgo de 31%, y un nivel de efectividad de 69%, medidos de acuerdo a los mecanismos establecidos para su evaluación y la información proporcionada por la cajera en las listas de chequeo.

A continuación, se exponen algunas falencias que se evidenciaron en los siguientes factores:

Generales:

- No existe un plan de acción/estrategia anual.
- No se han implementado algún mecanismo de control para lograr una adecuada planeación del departamento financiero.

Identificación de riesgos:

- No existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como avances tecnológicos.

Según las respuestas proporcionadas por la administradora de la empresa en las listas de chequeo y la tabla 86 (Resultados matriz de riesgo componente evaluación del riesgo) representados en el gráfico 27, se evidenció un factor de riesgo del 8% y un nivel de efectividad de 92%, medidos de acuerdo a los mecanismos establecidos para su evaluación, es decir, que el

nivel de riesgo que se presenta es bajo. Las respuestas expresadas por la administradora concuerdan con el resto del personal, en expresar que no existen mecanismos adecuados para identificar riesgos externos tales como avances tecnológicos.

Tabla 87. Matriz de riesgo componente actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL			ADMINISTRADORA				CAJERA					
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
GENERAL	1	¿Se han definido instrucciones de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?	X		2	1	2		X	2	0	0
	2	¿Se han llevado a cabo actividades de control que permita minimizar los principales riesgos identificados en materia de cumplimiento de objetivos, transferencia de recursos dentro del área financiera de la empresa?	X		2	1	2	X		2	1	2
	3	¿Se realiza un control de la ejecución comparándolo con lo presupuestado?	X		2	1	2	X		2	1	2
SEPARACIÓN DE TAREAS Y RESPONSABILIDAD	4	¿Algún individuo tiene el control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/ transacción financiera?	X		2	1	2		X	2	0	0
	5	¿La autorización, aprobación y registro, pago o recepción de fondos, revisión y auditoría de las operaciones están asignadas a diferentes personas?	X		2	1	2		X	2	0	0
	6	¿La retribución de tareas se ha realizado de manera que se asegure sistemáticamente el chequeo/verificación?	X		2	1	2	X		2	1	2
	7	¿Existen procesos estandarizados que ayuden a cumplir oportunamente el envío de la información contable requerida?	X		2	1	2	X		2	1	2
	8	¿Las conciliaciones bancarias la realiza personal ajeno al manejo de dinero y cuentas bancarias?		X	2	0	0		X	2	0	0

Fuente. Elaboración propia

Tabla 87 (Continuación)

ACTIVIDADES DE CONTROL			ADMINISTRADORA				CAJERA					
	Nº	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
COORDINACIÓN DE TAREAS	9	¿Existe un flujo de información adecuada entre las distintas áreas de la organización?		X	2	0	0		X	2	0	0
	10	¿Se promueve la integración entre las áreas de forma que se rescaten armónica y coordinadamente?		X	2	0	0		X	2	0	0
DOCUMENTACIÓN	11	¿Existe documentación escrita de la estructura del sistema de control y de todas las operaciones/transacciones significativas de la organización	X		2	1	2	X		2	1	2
	12	¿Dicha documentación está disponible y adecuadamente archivada?	X		2	1	2	X		2	1	2
	13	¿La documentación de las operaciones/ transacciones es completa, oportuna y adecuada?	X		2	1	2	X		2	1	2
NIVELES DEFINIDOS DE AUTORIZACIÓN	14	¿Los controles afirman que solo son operaciones, transacciones válidas, aquellas iniciadas y autorizadas por los niveles con competencia para ello?	X		2	1	2	X		2	1	2
	15	¿Dichos controles testifican que todas esas operaciones son ejecutadas por el personal que tiene la tarea asignada?	X		2	1	2	X		2	1	2
	16	¿Las facultades de autorizar algún tipo de operación la tiene cualquier empleado?		X	2	0	0		X	2	0	0

Fuente. Elaboración propia

Tabla 87 (Continuación)

ACTIVIDADES DE CONTROL			ADMINISTRADORA				CAJERA					
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
REGISTRO OPORTUNO Y ADECUADO DE TRANSACCIONES	17	¿Las operaciones son clasificadas y registradas oportunamente?	X		2	1	2	X		2	1	2
	18	¿Las operaciones son registradas física y digitalmente?	X		2	1	2	X		2	1	2
	19	¿Se cuenta con algún tipo de software contable?	X		2	1	2	X		2	1	2
ACCESO RESTRINGIDO A RECURSOS, ACTIVOS Y REGISTROS	20	¿Existen limitaciones para el acceso a las operaciones registradas?	X		2	1	2	X		2	1	2
	21	¿La responsabilidad de rendir cuentas y la custodia de los registros está asignada a personas específicas?	X		2	1	2	X		2	1	2
	22	¿Se examinan periódicamente los accesos restringidos?	X		2	1	2	X		2	1	2
	23	¿Se consideraron factores tales como el valor de los activos cuando se determinó el grado de restricción al acceso?	X		2	1	2		X	2	0	0
	24	¿Se han identificado los activos claves para la organización y sus medidas de seguridad especiales?	X		2	1	2	X		2	1	2

Fuente. Elaboración propia

Tabla 87 (Continuación)

ACTIVIDADES DE CONTROL			ADMINISTRADORA					CAJERA				
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN P ONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
ACCESO RESTRINGIDO A RECURSOS, ACTIVOS Y REGISTROS	25	¿Los recibos y órdenes de compra están enumerados y guardados adecuadamente?	X		2	1	2	X		2	1	2
	26	¿Se requiere autorización para el uso de dichos documentos?	X		2	1	2	X		2	1	2
	27	¿Los sellos y firmas autorizadas son protegidos correctamente?	X		2	1	2	X		2	1	2
	28	¿Existen alarmas contra incendios?	X		2	1	2	X		2	1	2
ROTACIÓN DEL PERSONAL	29	¿Se han detectado las tareas de alto riesgo con el fin de evitar irregularidades tales como fraudes o actos de corrupción?	X		2	1	2	X		2	1	2
	30	¿Se rota el personal a cargo de estas tareas constantemente?	X		2	1	2		X	2	0	0
CONTROL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	31	¿Esta adecuadamente controlado el acceso a los sistemas de información?	X		2	1	2	X		2	1	2
	32	¿Se ha determinado controles físicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X		2	1	2	X		2	1	2
	33	¿Se ha determinado controles físicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X		2	1	2	X		2	1	2

Fuente. Elaboración propia

Tabla 87 (Continuación)

ACTIVIDADES DE CONTROL			ADMINISTRADORA			CAJERA					
N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
INDICADORES DE DESEMPEÑO	34	¿Se han establecido indicadores que permitan la medición de la gestión administrativa y contable?									
			X	2	0	0		X	2	0	0
	35	¿Se ha desarrollado un control para el seguimiento de la gestión a través del monitoreo de la información?									
		X		2	1	2	X		2	1	2
	36	¿Se realizan las evaluaciones constantemente?									
		X		2	1	2		X	2	0	0
AUDITORIA INTERNA	37	¿Existe alguna persona encargada de realizar auditorías internas?									
		X		2	1	2	X		2	1	2
	38	¿Se cuenta con un plan de auditoría establecido?									
			X	2	0	0		X	2	1	2
	39	¿Se realizan periódicamente auditorías?									
		X		2	1	2		X	2	0	0
	40	¿Se han tenido en cuenta las recomendaciones y hallazgos?									
		X		2	1	2	X		2	1	2
	41	¿Se realiza seguimiento de aquellas actividades en las que se generaron dichos hallazgos?									
		X		2	1	2	X		2	1	2
TOTAL				100%		85%			100%		68%

Fuente. Elaboración propia

Para evaluar el componente de actividades de control se tuvo en cuenta las respuestas dadas por parte de la administradora y la cajera. En la tabla 88 se analizan los resultados arrojados por la matriz de riesgo.

Tabla 88. Resultado matriz de riesgo componente actividades de control

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%	
ENTREVISTADO	ADMINISTRADORA	CAJERA
TOTAL CALIFICACIÓN PONDERADA	85%	68%
NIVEL DE EFECTIVIDAD	Alta	Moderada
RIESGO	15%	32%
NIVEL DE RIESGO	Bajo	Moderado

Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Gráfico 28. Resultado matriz de riesgo componente actividades de control.



Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Según la tabla 88 (Resultados matriz de riesgo componente actividades de control), representados en el gráfico 28, se presentó un nivel de efectividad moderado con un 68% y el nivel de riesgo también moderado con un 32%, esto basado en la información proporcionada por la cajera; se tomaron en cuenta sus respuestas a la lista de chequeo, por arrojar en la calificación un nivel de efectividad un poco más bajo y un nivel de riesgo más alto que lo expresado por la administradora, ya que las respuestas de esta arrojaron un nivel de efectividad alto con un 85% y un nivel de riesgo bajo con un 15% de acuerdo a los mecanismos establecidos para su evaluación.

Con base en los resultados obtenidos se encontraron falencias en los siguientes factores:

Separación de tareas y responsabilidades:

- El control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/ transacción financiera está en manos de la administradora, que es la única que maneja chequeras, tarjetas etc.
- Las conciliaciones bancarias no las realiza personal ajeno al manejo de dinero.

Coordinación de tareas:

- No existe un flujo de información adecuada entre las distintas áreas de la organización

- No se promueve la integración entre las áreas de forma que se rescaten armónica y coordinadamente.

Niveles definidos de autorización:

- La única persona que puede autorizar algún tipo de operación / transacción es la gerente.

Rotación del personal:

- No se rota el personal a cargo de áreas que representan un alto riesgo constantemente.

Auditoría interna o unidad de control de gestión:

- No se cuenta con un plan de auditoría y cronograma aprobados y no se realizan periódicamente auditorías.

Tabla 89. Matriz de riesgo componente información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			ADMINISTRADORA					CAJERA				
	N°	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
GENERAL	1	¿La información interna y externa se envía previamente a los diferentes niveles de la organización?	X		8	1	8	X		8	1	8
	2	¿Están establecidos los informes periódicos para los distintos niveles de la organización y la toma de decisiones?	X		8	1	8	X		8	1	8
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	3	¿Está estructurado con los diferentes detalles según el nivel al que está dirigida?	X		8	1	8		X	8	0	0
	4	¿Dentro del área se cuenta con información periódica relevante de los diferentes cambios que se presenten en reglamentos entre otros?		X	8	0	0		X	8	0	0
	5	¿Es confiable? Si se confirma con la documentación que soporta las operaciones?	X		8	1	8		X	8	0	0
EL SISTEMA DE INFORMACIÓN	6	¿Es pertinente con respecto a las necesidades de la información de la empresa?	X		8	1	8		X	8	0	0
	7	¿Existen controles establecidos para conservar actualizados los sistemas de información contable?	X		8	1	8	X		8	1	8
	8	¿Se cuenta con controles que garanticen que la información que se genera en el departamento financiero/contables sea conciliado con auditoría para verificar el adecuado manejo de los recursos?	X		8	1	8	X		8	1	8

Fuente. Elaboración propia

Para evaluar el componente de información y comunicación se tuvo en cuenta las respuestas dadas por la administradora y la cajera en las listas de chequeo. En la tabla 90 se analizan los resultados arrojados por la matriz de riesgo.

Tabla 90. Resultado matriz de riesgo componente información y comunicación.

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%	
ENTREVISTADO	ADMINISTRADORA	CAJERA
TOTAL CALIFICACIÓN PONDERADA	92%	58%
NIVEL DE EFECTIVIDAD	Alta	Moderada
RIESGO	8%	42%
NIVEL DE RIESGO	Bajo	Moderado

Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Gráfico 29. Resultado matriz de riesgo componente información y comunicación.



Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Según la tabla 90 (Resultado matriz de riesgo componente información y comunicación), representada en el gráfico 29, el componente información y comunicación, tiene un nivel de efectividad moderado con un 58% y el nivel de riesgo también es moderado con un 42%, esto basado en la información proporcionada por la cajera; se tomaron en cuenta sus respuestas a la lista de chequeo, por arrojar en la calificación un nivel de efectividad un poco más bajo y un nivel de riesgo más alto que lo expresado por la administradora, ya que las respuestas de esta arrojaron un nivel de efectividad alto con un 92% y un nivel de riesgo bajo con un 8%.

Con base en los resultados obtenidos se encontraron falencias en los siguientes factores:

Calidad de la información:

- La comunicación y la información no se encuentran estructurada con distintos niveles de detalle según el nivel al que está dirigida.
- Dentro del departamento financiero/contable no se cuenta con información periódica relevante de los cambios en los reglamentos, políticas entre otros.

El sistema de información:

- No es pertinente con respecto a las necesidades de la información de la empresa.

Comunicación

- Los empleados de menor nivel no pueden proponer cambios de las rutinas que mejoren el desempeño.

Tabla 91. Matriz de riesgo componente supervisión y monitoreo

SUPERVISIÓN		ADMINISTRADORA					CAJERA				
Nº	FACTOR	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA	SI	NO	% DE EFECTIVIDAD	CALIFICACIÓN SI= 1 NO=0	CALIFICACIÓN PONDERADA
1	¿Dentro de la propia gestión existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno?	X		13	1	13		X	13	0	0
2	¿Las actividades de control se ejecutan con supervisión y mejora continua, para así mantener la eficiencia y eficacia del departamento financiero/contable?	X		13	1	13	X		13	1	13
3	¿En el desarrollo de sus tareas, se compara periódicamente el desempeño con lo presupuestado?	X		13	1	13		X	13	0	0
4	¿Se realizan los cruces y comparaciones de la información operativa, producida con lo real y contra con la información contable?	X		13	1	13	X		13	1	13
5	¿Se realizan habitualmente controles de las existencias de inventario con respecto a los registros contables?	X		13	1	13	X		13	1	13
6	¿Están determinadas indicadores para detectar ineficiencias?		X	13	0	0		X	13	0	0
7	¿El departamento financiero realiza una supervisión permanente y mejora de las operaciones y actividades de control interno?	X		13	1	13	X		13	1	13
8	¿Están definidas herramientas de autoevaluación sea por cuestionarios o cualquier otro sistema?		X	13	0	0		X	13	0	0
TOTAL				100%		75%			100%		50%

Fuente. Elaboración propia

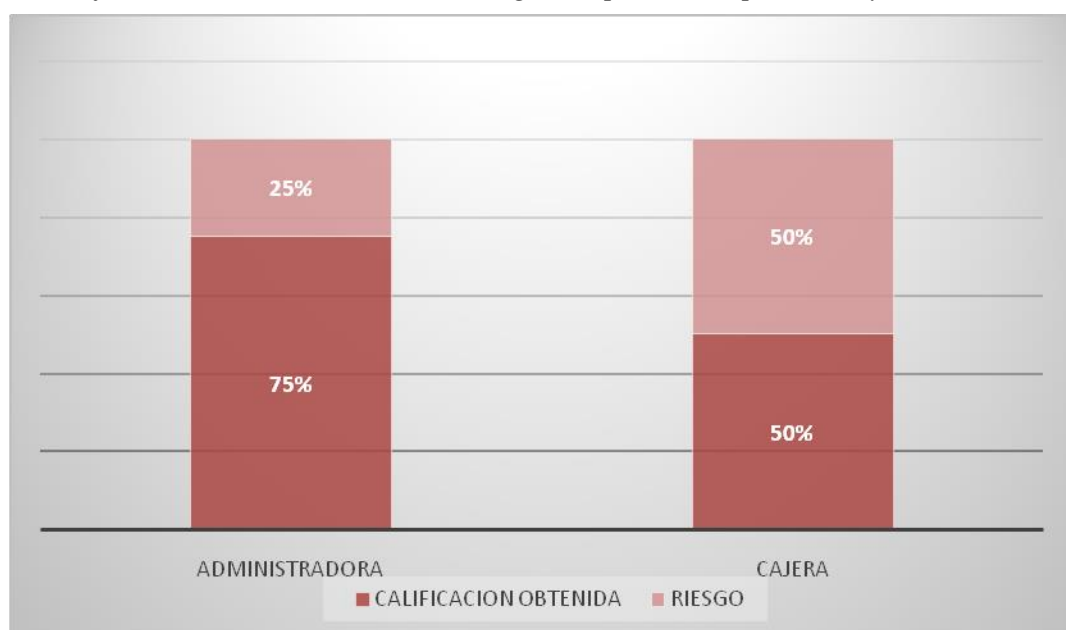
Para evaluar el componente de supervisión y monitoreo se tuvo en cuenta las respuestas dadas por la administradora y la cajera en las listas de chequeo. En la tabla 92 se analizan los resultados arrojados por la matriz de riesgo.

Tabla 92. Resultado matriz de riesgo componente supervisión y monitoreo.

CALIFICACIÓN MÁXIMA	100%	
ENTREVISTADO	ADMINISTRADORA	CAJERA
TOTAL CALIFICACIÓN PONDERADA	75%	50%
NIVEL DE EFECTIVIDAD	Moderada	Baja
RIESGO	25%	50%
NIVEL DE RIESGO	Moderado	Alto

Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Gráfico 30. Resultado matriz de riesgo componente supervisión y monitoreo



Fuente. Elaboración propia (resultado matriz de riesgo)

Según la tabla 92 (Resultados matriz de riesgo componente supervisión y monitoreo), representada en el gráfico 30, el componente de supervisión y monitoreo, tiene un nivel de efectividad bajo con un 50% y por consiguiente el nivel de riesgo es alto con un 50%, esto basado en la información proporcionada por la cajera y de acuerdo a los mecanismos establecidos para su evaluación; se tomaron en cuenta sus respuestas a la lista de chequeo, por arrojar en la calificación un nivel de efectividad un poco más bajo y un nivel de riesgo más alto que lo expresado por la administradora, ya que las respuestas de esta arrojaron un nivel de efectividad moderado con un 75% y un nivel de riesgo moderado con un 25%.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos en el componente de supervisión y monitoreo se encontraron falencias en los siguientes factores:

- No existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno
- No hay definidas herramientas de auto evaluación.
- No se compara periódicamente su desempeño con lo presupuestado.

Se concluye, a través de los resultados de la matriz de riesgo y la herramienta DOFA, que, a nivel general, la organización no cuenta con manuales de conducta, misión, visión, entre otros, de manera escrita, los cuales se reconocen y se entienden, pero no se comunican, a través de todos los miembros de la organización.

También se logra evidenciar que el personal no cumple con condiciones que sean establecidas de acuerdo a las funciones de cada puesto de trabajo, así como tampoco se realiza inducciones ni capacitaciones periódicas que permitan mejorar sus habilidades.

Además, se identifica que muchos de los cambios que se realizan en temas como el reglamento no se informan a los diferentes niveles de dirección, demostrando que la estructura de la información no está organizada de acuerdo a quien está dirigida, es decir, no existe una comunicación que fluya en los diferentes mandos de la organización

Por otro lado, se evidencia la falta de evaluación de habilidades y capacidades, para la selección de personal competente, dado que no se realizan inducciones ni capacitaciones para ello, sumándole que no se rota constantemente el personal en aquellas áreas que representan un alto riesgo.

Seguidamente, se analiza que la empresa no cuenta con mecanismos de autoevaluación que permitan medir la efectividad de la gestión organizacional, es decir; no se establece la relación que existe entre los resultados logrados por la empresa y los ya propuestos por la misma, para lograr obtener el grado de cumplimiento de los objetivos que han sido planificados.

Adicionalmente existen responsabilidades que no están siendo determinadas de tal manera que permita un control de las actividades que allí se realizan, puesto que no existe una

separación y delegación de funciones, que garanticen que las operaciones son confiables, como lo correspondiente a la gerente quien es la que posee el control absoluto sobre todas las transacciones/operaciones como lo son las conciliaciones bancarias.

Otro punto que se evidencia, es que la organización no cuenta con un plan estratégico que proporcione una guía para la empresa y que sea necesario para identificar riesgos, mediante la elaboración de planes periódicos, que incluyan mecanismos avanzados tecnológicamente, para establecer medidas de control, como planes de auditoría, que, aunque esta se aplica en la organización no está establecida dentro de un cronograma anual.

Este capítulo se resaltó e implemento la importancia de la matriz DOFA, como herramienta de estudio de la situación de la empresa, en el área contable se lograron identificar diferentes aspectos tales como:

En los procesos de tesorería, no se cuenta con un seguimiento presupuestario que permita conocer en qué se gasta el presupuesto, conocer el logro de los objetivos ya plasmados para estos procesos entre otros, que permitan analizar la información y tomar decisiones a partir de ella.

En los procesos de compras no se tienen alternativas de suministro, como opción a cualquier extraordinario que se pueda presentar, si eso llegase a pasar, la empresa deberá frenar sus operaciones, por falta de suministro de sus inventarios., además en el proceso de inventario

se logró evidenciar que no se realizan medidas para el control tales como recuento físico diario que permita evitar posibles desperdicios o robos por parte del personal.

Consecutivamente en los procesos de ingresos, se identifica que las conciliaciones bancarias no las realiza personal ajeno al manejo de dinero, presentados un alto riesgo al haber una sola persona que maneja y además controle dichos procesos.

Una debilidad que se identifica, es la falta de un control establecido dentro de un plan organizacional en donde se interrelacionen todos los procesos del área contable, para que la empresa tenga por escrito, las acciones de control que se deben llevar a cabo en tesorería, inventarios, compras, ingresos y caja.

Sin embargo, también se logran relacionar en el DOFA, aspectos positivos que presenta el establecimiento en el sector son oportunidades que puede aprovechar, como posibilidades de expansión, nuevas líneas de financiamiento que pueda tomar, cuando la empresa presente problemas de liquidez, también puede a través de su posicionamiento en el mercado, generar nuevas fuentes de empleo que beneficien indirectamente al municipio de Sevilla, Valle del Cauca.

Finalmente, se destacan las fortalezas que tiene el establecimiento y que han sido el pilar fundamental, para que el café bar María Juana tenga el reconocimiento que presenta hoy en día,

entre ellas se menciona, la credibilidad de usuarios internos como externos, además se reconoce la buena atención que tienen los empleados con las personas que comparten momentos de dispersión en el establecimiento, ya que la buena atención permite que estas personas deseen volver de nuevo.

Complementando lo anterior, se le suma que el establecimiento siempre opta por hacer eventos con propuestas innovadoras que resaltan la filosofía del negocio y las instalaciones con las que cuenta.

7.4 CAPITULO 4:SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA BASADO EN LA METODOLOGÍA “COSO I” PARA EL CAFÉ BAR MARÍA JUANA DEL MUNICIPIO DE SEVILLA, VALLE DEL CAUCA, A PARTIR DEL CONCEPTO DE EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN.

A continuación, se dará cumplimiento al cuarto objetivo específico, de este proyecto de investigación, en donde se expone un de sistema de control interno basado en la metodología COSO I, el cual le permitirá a la empresa detectar en primera instancia los riesgos potenciales para finalmente establecer medidas que contribuyan a su mitigación y/o corrección, que además brinde una guía para promover la efectividad en la gestión organizacional, teniendo en cuenta los parámetros establecidos dentro de la estructura de control interno.

Cabe resaltar que la propuesta presentada en este capítulo, es un diseño simple que responde a las necesidades del área contable y en donde su alcance es solo hasta la propuesta y no lo vamos a ejecutar, ya es responsabilidad y decisión de las directivas de la empresa si lo implementa o no.

7.4.1 Objetivo

Fomentar una cultura de control interno que proporcione una seguridad razonable en el área contable y financiera, del Café Bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca, a partir del concepto de efectividad en la gestión.

7.4.1.1 Objetivos Específicos

- Proponer un mecanismo para la mejora del ambiente de control, que le permita a la organización llevar a cabo todos sus objetivos de manera más eficiente.
- Definir políticas para cada uno de los procesos que integran el área contable.
- Promover la realización periódica de un plan preventivo que le permita detectar los riesgos y/o mitigarlos.
- Asegurar la información mediante procesos de autorización y validación correspondientes, y además, que involucren mecanismos tecnológicamente avanzados.
- Evaluar periódicamente la calidad de los procesos contables, para la efectividad y confiabilidad de la información financiera.

- Fomentar un seguimiento al control interno que permita identificar los controles débiles e ineficientes y definir indicadores de autoevaluación para medir su desempeño.

7.4.2 Propuesta

Mediante esta propuesta se logrará aportar a través de cada uno de los componentes del modelo COSO, aumentar la efectividad en el área contable y financiera por medio de la gestión organizacional. A continuación, se exponen las propuestas planteadas por cada uno de los componentes que conforman la metodología COSO I.

Tabla 93. Esquematización de la propuesta del diseño

ÁREA	PROCESOS	POLÍTICAS	AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SUPERVISIÓN Y MONITOREO
CONTABILIDAD	TESORERÍA	Realizar análisis financieros mensualmente y pasar reportes.	Definición de los puestos necesarios de acuerdo a las capacidades y perfiles solicitados.	Establecer los parámetros para la identificación del riesgo	Autorizaciones para el pago de nómina, servicios públicos entre otros, para posteriormente ser desembolsados de caja	Sistemas de información encaminados a las necesidades de la empresa	Definir herramientas de auto evaluación
		Cumplir con los principios contables acerca de la documentación soporte	Establecer de manera escrita la Misión, visión y objetivos.	Clasificación del riesgo	Reconocimiento de las necesidades del efectivo	Involucrar a los empleados, a la hora de proponer cambios	Evaluaciones continuas i/o independientes
		Por medio de un acta, se establecen los montos diarios para tesorería	Establecer de manera escrita los manuales de funciones y procedimientos escritos	Establecer un plan de acción	Supervisión de documento soporte de salida	Intercambiar información para gestionar, desarrollar y controlar sus operaciones	
					Gestión de procesos relacionados con la devolución del efectivo a acreedores.		
					Distribución del efectivo disponible hacia las operaciones		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 93 (Continuación)

ÁREA	PROCESOS	POLÍTICAS	AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SUPERVISIÓN Y MONITOREO
CONTABILIDAD	COMPRAS	solicitar el envío de muestra, antes de realizar el pedido	Establecer de manera escrita los manuales de funciones y procedimientos escritos	Establecer los parámetros para la identificación del riesgo	Control y evaluación de los costos de los productos adquiridos	Involucrar a los empleados, a la hora de proponer cambios	Definir herramientas de auto evaluación
		Toda orden de compra que supere el millón de pesos debe ser informada a gerencia	Definición de los puestos necesarios de acuerdo a las capacidades y perfiles solicitados.	Clasificación del riesgo		Sistemas de información encaminados a las necesidades de la empresa	Evaluaciones continuas i/o independientes
		Todas las materias primas deben cumplir con los requisitos de calidad	Establecer de manera escrita la Misión, visión y objetivos.	Establecer un plan de acción	Registro y comparación de precios para el aprovechamiento de descuentos	Intercambiar información para gestionar, desarrollar y controlar sus operaciones	
	INGRESOS	Conciliar semanalmente	Definición de los puestos necesarios de acuerdo a las capacidades y perfiles solicitados.	Establecer los parámetros para la identificación del riesgo	Registro y control de todos los ingresos generados en la operación del negocio	Sistemas de información encaminados a las necesidades de la empresa	Definir herramientas de auto evaluación
				Clasificación del riesgo		Involucrar a los empleados, a la hora de proponer cambios	Evaluaciones continuas i/o independientes
		Registro inmediato	Establecer de manera escrita los manuales de funciones y procedimientos escritos	Establecer un plan de acción.	Realización de conciliaciones bancarias	Intercambiar información para gestionar, desarrollar y controlar sus operaciones	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 93 (Continuación)

ÁREA	PROCESOS	POLÍTICAS	AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SUPERVISIÓN Y MONITOREO
CONTABILIDAD	INVENTARIO	Registros diarios de entradas y salidas	Definición de los puestos necesarios de acuerdo a las capacidades y perfiles solicitados.	Establecer los parámetros para la identificación del riesgo	Confrontación entre la factura del proveedor y el nuevo inventario que ingresa.	Sistemas de información encaminados a las necesidades de la empresa	Definir herramientas de auto evaluación
		realización de revisiones físicas diariamente	Establecer de manera escrita la Misión, visión y objetivos.	Clasificación del riesgo	Registro del ingreso de los productos al inventario	Involucrar a los empleados, a la hora de proponer cambios	Evaluaciones continuas i/o independientes
			Establecer de manera escrita los manuales de funciones y procedimientos escritos	Establecer un plan de acción	Verificación del inventario existente.	Intercambiar información para gestionar, desarrollar y controlar sus operaciones	
					Revisión detallada de cada uno de los productos que ingresan al inventario		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 93 (Continuación)

ÁREA	PROCESOS	POLÍTICAS	AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	SUPERVISIÓN Y MONITOREO
CONTABILIDAD	CAJA	Realizar arqueos de caja diariamente	Definición de los puestos necesarios de acuerdo a las capacidades y perfiles solicitados.	Establecer los parámetros para la identificación del riesgo	Arqueos de caja	Sistemas de información encaminados a las necesidades de la empresa	Definir herramientas de auto evaluación
			Establecer de manera escrita los manuales de funciones y procedimientos escritos	Clasificación del riesgo		Involucrar a los empleados, a la hora de proponer cambios	Evaluaciones continuas i/o independientes
		Manejar montos máximos de dinero de 300,000	Establecer de manera escrita la Misión, visión y objetivos.	Establecer un plan de acción	Llevar y mantener al día los libros de caja.	Intercambiar información para gestionar, desarrollar y controlar sus operaciones	
		Realizar el depósito del dinero diariamente.					

Fuente: Elaboración propia

En este esquema se logra visualizar en su conjunto, lo que se propone finalmente en el diseño de control interno basado en la metodología COSO I, a través de la aplicación de los componentes en cada una de los 5 procesos que hacen parte del área contable.

Inicialmente en tesorería, compras, ingresos, inventarios y caja; se reconocen las políticas contables, como aquellos alineamientos a los que se tiene que sujetar el encargado de cada uno de los procesos; de esta manera, se contribuye a mejorar el desempeño organizacional, ya que cada uno de los empleados, en este caso la tesorera, será capaz de comprender cuando una transacción no se acopla dentro de los parámetros de la política.

Para el componente de Ambiente de control, en cada uno de los procesos, se proponen acciones que generen una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno y que atienda, continuamente a las falencias que tiene el establecimiento a nivel organizacional.

En la evaluación del riesgo, se establecen medidas que le permitan a la organización gestionar cada uno de los riesgos que se presenten, en los 5 procesos del área de control:

- Establecer los parámetros para la identificación del riesgo.
- Clasificación del riesgo.
- Establecer un plan de acción.

De esta manera se tiene una pequeña estructura sistemática que permita evaluar el riesgo y facilitar la adopción de posibles decisiones en materia de gestión y riesgo, para posteriormente, determinar su naturaleza y establecer medidas adecuadas para eliminarlo o mitigarlo a un nivel aceptable.

Continuamente se encuentra el componente de actividades de control, en donde se especifican una serie de acciones para cada uno de los procesos, integrándolos para que ellos sean congruentes con las demás, y de esta manera contribuir a una seguridad razonable. Adicionalmente, estas actividades comprenden el medio que permite garantizar que se apliquen las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión efectiva. En estas actividades se incorporan procesos, transacciones, observaciones de modo tal que su aplicación resulte natural en el procesamiento.

En el diseño aparece consecutivamente el componente de sistema de información, en donde se tienen en cuenta como en todos los componentes anteriores, las falencias presentadas a lo largo del análisis de los procesos organizacionales y de la información contable, por tal razón se plantea, un sistema de información y comunicación, donde el personal no solo capte la información, sino que también pueda intercambiarla para gestionar, desarrollar y controlar sus operaciones. De este modo, la organización contará con información de calidad, para que lleve a cabo, las responsabilidades del control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

Entre las propuestas se tiene:

- Sistemas de información encaminados a las necesidades de la empresa.
- Involucrar a los empleados, a la hora de proponer cambios.
- intercambiar información para gestionar, desarrollar y controlar sus operaciones.

Por último, se encuentra el componente de supervisión y monitoreo; en el diseño se postula un proceso que permite evaluar que las actividades permanentemente se realicen por las diferentes estructuras del área contable, además de vigilar el adecuado funcionamiento, para permitir un constantemente mejoramiento en la adecuada realización y ejecución del plan de acción ya definido en la evaluación del riesgo. Las acciones son las siguientes:

- Definir herramientas de auto evaluación.
- Evaluaciones continuas y/o independientes.

Lo que se busca con esta propuesta es que la organización a través de su gestión, aumente la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, para este caso, el cumplimiento de los objetivos propuestos, es decir; efectividad en la gestión.

7.4.2.1 Ambiente de Control

Se pretende propiciar un ambiente laboral adecuado en donde cada uno de los integrantes de la organización contribuya al cumplimiento de los objetivos planteados mediante una prestación adecuada de los servicios que reafirme el compromiso de cada uno de ellos.

- *Factores del componente ambiente de control.*

Integridad y Valores éticos.

Tienen como objetivo establecer los valores éticos y de conducta que se espera que todos los integrantes de la organización lleven a cabo, durante el desempeño de sus actividades, puesto que la efectividad del control depende de estos y del seguimiento que se les da.

Por lo tanto, es importante, tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta, siendo clave la participación de la administrativa, puesto que este fija pautas de comportamiento.

Compromiso a Ser Competente

Es importante que la empresa cuente con personal competente, es decir, que demuestren un grado de compromiso y actitud en cada tarea recomendada, capacidad para aprender identificar problemas y aplicar sus conocimientos para solucionarlos, además ser competente implica tener habilidades y actitudes acordes al rol y la labor que desempeñan para contribuir al cumplimiento óptimo del objeto social de la empresa.

Es importante mencionar, que, si una organización no se encuentra acorde con su evolución, sufrirá una de las consecuencias más graves: el estancamiento como una posibilidad de competir en el mercado inclusive, de prestar eficaz o eficientemente los servicios.

Para conseguir lo planeado se propone.

Definir los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos esperados, permitiendo que los empleados desarrollen todas sus tareas, teniendo en cuenta las competencias, capacidades necesarias, y perfiles solicitados incluidos en el sistema de selección e inducción de personal, para asegurar que la organización cuente con personal óptimo y competente.

Finalmente, se propone llevar a cabo un plan de capacitación que favorezca al mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los integrantes de la organización.

Atmósfera de Confianza

En las organizaciones debe fomentarse una atmósfera de mutua confianza, para propiciar el flujo de información entre las personas y su desempeño efectivo, hacia el logro de los objetivos de la organización.

Por lo tanto, la empresa debe hacer partícipes a cada uno de sus empleados en los cambios o mejoras que se requieran realizar en la organización, esto con el fin de que en los mismos se genere un sentido de pertenencia, con el cual se logre, que fluya una atmósfera de confianza dentro de la misma.

Misión, objetivos y políticas.

El cumplimiento de políticas y procedimientos de la organización, deben estar alineados y ser consistentes con la misión y los objetivos de la misma, por lo tanto, es importante que se encuentren documentados y difundidos a través de esta.

Por tal razón, se recomienda que en el Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, se implementen herramientas que permitan difundir la misión, visión y políticas a través de toda la organización.

Estructura Organizacional

Las organizaciones deben diseñar e implementar una estructura que apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales.

La organización es una de las funciones administrativas primordiales, lo cual implica la definición de una estructura orgánica que contribuya a identificar actividades, determinar áreas funcionales, cargos y correspondientes líneas de coordinación, responsabilidad y autoridad, para garantizar un correcto cumplimiento de los objetivos corporativos, teniendo en cuenta esta estructura su nivel de razonabilidad y flexibilidad.

La empresa cuenta con una estructura organizacional definida, se propone que esta sea difundida a través de toda la organización.

Asignación de autoridad y responsabilidad.

La autoridad y responsabilidad, deben definirse claramente y ser consistentes con los objetivos planteados, de modo que las decisiones sean tomadas por las personas correctas.

Cada empleado debe estar obligado a informar a sus superiores sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos en función de lo que se espera lograr y además, se deben delegar funciones para garantizar la efectividad de los procesos, por medio de manuales de funciones y procedimientos escritos.

El ambiente de control interviene en gran medida como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se mitigan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información como también, en la supervisión de todos los sistemas en general y a su vez, es influenciado por su nivel de cultura administrativa.

7.4.2.2 Evaluación del Riesgo

Se define y se parte de que el riesgo en cualquier empresa, es aquella probabilidad de que un factor interno o externo afecte la capacidad organizacional a la hora de alcanzar los objetivos planteados, por tal razón, la empresa debe identificar y medir los riesgos que puedan afectar el desarrollo de la organización; y así poder salvaguardar los bienes y recursos para sostener finalmente la estabilidad financiera en constante aumento.

La evaluación de los riesgos debe ser un deber para todos los niveles de la estructura administrativa que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser evaluada por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren.

La importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente, puesto que representa la guía básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona un punto de partida para un control interno efectivo. Trazar los objetivos es el camino más adecuado para identificar

factores críticos de éxito, posterior a ello, la gerencia tiene la responsabilidad de establecer parámetros para medir y prevenir su ocurrencia.

- *Factores del componente evaluación del riesgo.*

General

- Diseñar un plan estratégico que proporcione una guía para la empresa, en donde se incluyan las metas, los objetivos y resultados a partir del siguiente modelo:

Clasificación de prioridades estratégicas, estructura de objetivos y que a su vez, contenga introducción, misión, visión, diagnóstico y plan de acción, posteriormente la organización debe comunicarlos a través de todos los niveles de la misma.

- Determinar un sistema de control financiero que evalúe y analice los resultados, realizando un paralelo entre los objetivos y los planes ya establecidos a mediano y largo plazo.

Para lo anterior es necesario establecer indicadores o estándares para el establecimiento de una serie de parámetros que se consideren adecuados para la actividad o actividades sobre las

que se ejecuta el control; además se debe realizar una revisión y análisis de las desviaciones que consista en la comparación entre objetivos y resultados obtenidos.

Finalmente se deben establecer las medidas correctivas, dado que la finalidad y utilidad del control no es detectar los errores, sino corregirlos lo más pronto posible y evitar que se multiplique en un futuro.

Identificación de Riesgos

Los riesgos ocasionan ciertos eventos potenciales que intervienen en las actividades diarias de la organización, por tal razón es necesario identificarlos, mediante la elaboración de planes periódicos, para así analizarlos y establecer medidas de control y para ello es necesario la obtención de mecanismos desarrollados tecnológicamente y aquellos que están obsoletos seleccionarlos para determinados procesos.

7.4.2.3 Actividades de Control

Las actividades de control son de notable importancia para la organización dado que representan la forma correcta de hacer las cosas y además ellas en su conjunto son la guía más adecuada para alcanzar los logros.

Le corresponde a la gerencia y demás personal cumplir constantemente con las actividades fijadas, que están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos, las cuales se desarrollan a través de toda la entidad y aseguran que se cumplan las directrices de los niveles más altos de la gerencia y que los riesgos se administren de tal manera que se alcancen los objetivos, estos involucran actividades preventivas, detectivas y correctivas.

Las actividades de control presentan diferentes cualidades, estas pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo primordial es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están enfocadas hacia los riesgos en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la salvaguarda de sus recursos.

Por lo tanto, se sugiere que se definan instrucciones de control para cada uno de los riesgos significativos identificados.

- *Factores del componente de Actividades de Control.*

Separación de tareas y responsabilidades

En el control interno es sumamente importante la segregación de funciones para prevenir el fraude en la organización, ya que un miembro de la organización no tendrá bajo su

responsabilidad la realización de todas las actividades de la operación, ninguna persona deberá tener el manejo de todas las fases de una transacción, como lo son registrar, autorizar y conciliar una transacción.

Cabe resaltar que toda transacción debe pasar por fases de: Aprobación, autorización, ejecución y registro, cuyo control debe estar a cargo de empleados independientes al área que posee la responsabilidad en la operación.

Por lo cual, se sugiere que el control absoluto sobre todos los aspectos claves de una operación/transacción financiera como operaciones bancarias entre otras, no estén solo en manos de la administradora, sino segregar funciones a personal diferente, para poder detectar errores involuntarios y para que ninguna persona esta predispuesta a cometer un desfalco o fraude.

Coordinación de tareas.

Las decisiones y acciones de cada uno de los integrantes de la organización deben ser coordinadas, ya que implican la forma correcta de hacer las cosas, teniendo en cuenta que cada una de las áreas de la organización deben estar interrelacionadas.

Por consiguiente, se propone promover la integración entre las áreas del tal forma que se recaten armónica y coordinadamente.

Niveles Definidos de Autorización.

Las transacciones más importantes sólo pueden ser autorizadas y ejecutadas por funcionarios y empleados que actúen dentro del mismo entorno de sus competencias. La autorización es la forma más idónea de que sólo se llevan adelante transacciones que contengan la conformidad adecuada, como lo es alineamiento con la misión, visión, estrategia, planes.

La autorización debe registrarse y comunicarse explícitamente; además se debe realizar por los diferentes niveles de la organización y no recaer su responsabilidad sobre una sola persona.

Acceso Restringido a Recursos, Activos y Registros.

La administración debe incluir parámetros en todos los aplicativos de la empresa, un mismo empleado no debería de tener más de dos responsabilidades sobre un software, y este tipo de sistemas debe contar con un monitoreo constante, ya sea por el departamento de sistemas o por el mismo control interno de la autorización.

Por lo tanto, se recomienda la consideración de factores tales como el valor de los activos, la portabilidad y la fácil realización cuando se determine el grado de restricción al acceso.

Rotación del personal.

Las personas que llevan a cabo tareas que puedan dar lugar a irregularidades deben ser constantemente rotadas en sus puestos, ya que se debe rotar a los empleados en aquellas tareas que puedan dar lugar a irregularidades como lo son fraudes y actos de corrupción.

Auditoría interna o unidad de control de gestión

La auditoría interna es una autoridad independiente y objetiva de aseguramiento, que ayuda a la organización a cumplir sus objetivos generando un enfoque sistemático y riguroso para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Por ello, se debe contar en la organización con un plan de auditoría y cronogramas aprobados con el cual, se puedan llevar a cabo auditorías periódicas que contribuya a la eficacia de la gestión.

7.4.2.4 Información y Comunicación

Los sistemas de información generan informes que captan información operacional, financiera, que posibilitan la dirección y el control de negocios mediante el seguimiento y verificación correspondiente, es decir, los datos deben ser puntuales y accesibles para que le permitan a cada uno de los integrantes de la organización asumir las responsabilidades. Dicha

información contiene no solo actividades y condiciones externas, sino también información generada internamente para la toma decisiones y proporcionar informes financieros.

- *Factores del componente de Información y Comunicación.*

Calidad de la información

Se debe establecer una comunicación eficaz y multidireccional de la información es decir, que esta sea ascendente, descendente y transversal, en donde esta fluya dentro de los diferentes niveles de la organización y que el departamento financiero/contable cuente con información periódica oportuna y relevante para mantener informada a la administración de los cambios internos como lo son: reglamentos, políticas entre otros, y externos como: condiciones de mercado, la competencia y cambios económicos, los cuales permiten que los empleados aporten sus recomendaciones para contribuir con la productividad y la eficiencia de la organización.

La calidad de la información generada debe ser adecuada y pertinente para que afecte de manera positiva la capacidad de la dirección en la toma de decisiones, a la hora de gestionar y controlar las actividades de la organización.

Sistema de información

Los sistemas de información al constituir una parte integral de las actividades operativas deben contener los datos necesarios para la toma de decisiones e implantación de controles que conlleven a la implementación de iniciativas estratégicas.

7.4.2.5 Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control están diseñados para operaren ciertas circunstancias, para lo cual, se toma en cuenta los riesgos y las limitaciones del control, sin embargo, estas varían de acuerdo a la evolución de condiciones tanto internas como externas, por lo tanto, la actividad de supervisión depende de los niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos del control.

La evaluación debe llevar a la identificación de controles débiles insuficientes o necesarios, para en conjunto con el apoyo de la gerencia reforzarlos e implementarlos.

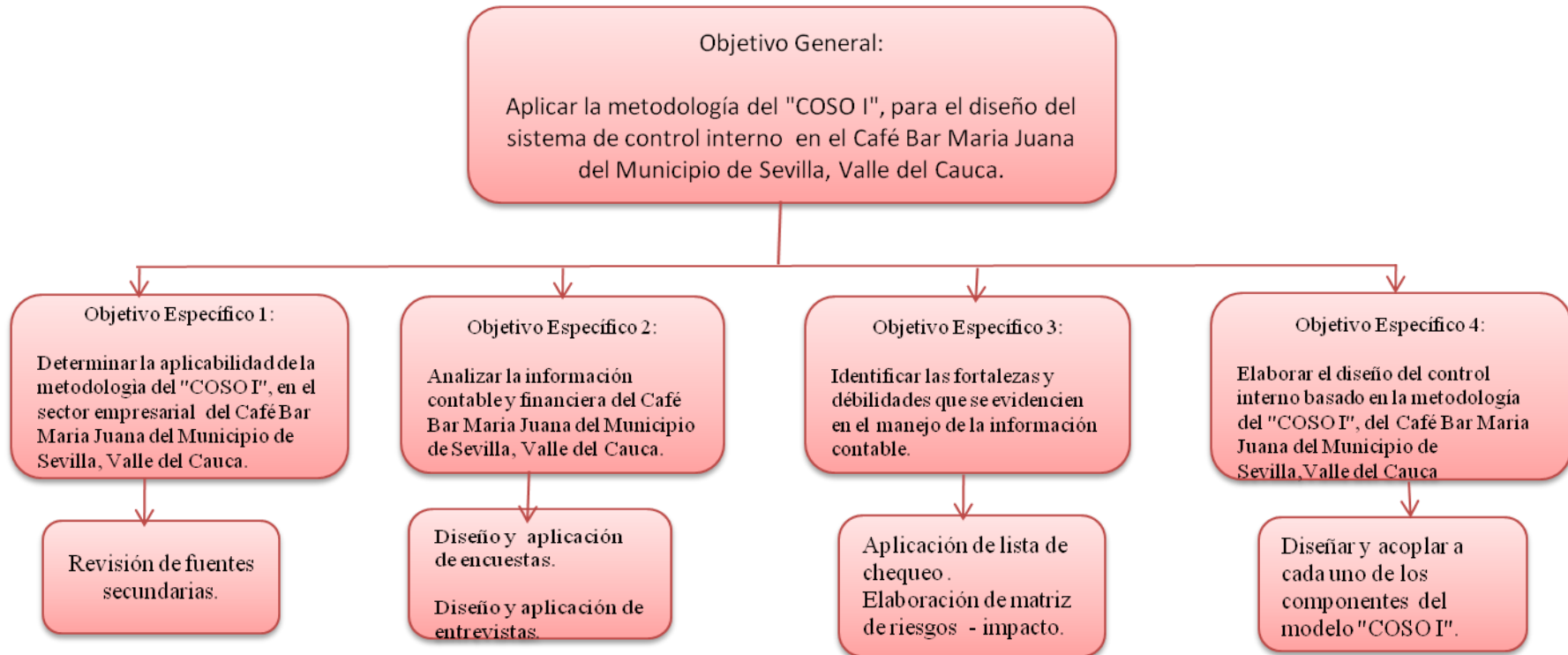
Dentro de este componente se debe llevar a cabo la revisión oportuna y pertinente de todos los componentes que conforman el sistema de control interno diseñado para el modelo COSO; de acuerdo a las necesidades específicas de la empresa.

En la empresa se debe:

- Focalizar la identificación de controles débiles e insuficientes, con los que la gerencia pueda fortalecerlos e implementarlos, durante el desarrollo de actividades de supervisión constantes en las distintas áreas y que contengan herramientas de autoevaluación.
- Se debe generar información estadística que permita llevar el seguimiento de los niveles de satisfacción e indicadores de desempeño, comparando periódicamente su desempeño con lo presupuestado.

8. DIAGRAMA RESUMEN DEL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

Figura 2. Resumen desarrollo de objetivos.



Fuente. Elaboración propia

9. CONCLUSIONES

Al concluir este proyecto de investigación se evidencia que un sistema de control garantiza una seguridad razonable y apoya a la dirección, su equipo y demás usuarios de interés, para involucrar todos los miembros de la organización a través de sus respectivas funciones relacionadas con el control interno, por esta razón, el control interno aporta finalmente, información de valor para alcanzar tomas de decisiones efectivas para la organización.

En cuanto a los resultados obtenidos, correspondientes a Determinar la aplicabilidad de la metodología del “COSO I”, en el sector empresarial del Café Bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca, se obtiene:

- El control interno basado en la metodología “COSO I” para el Café Bar María Juana del Municipio de Sevilla, Valle del Cauca, se aplicó, por ser una guía que ha sido mejorada a través de la ampliación de los objetivos de la información financiera, en donde acopla perfectamente al modelo de negocio de este establecimiento, así mismo, este marco refleja los cambios en el entorno empresarial y operativo dentro de las cuales, incluye principalmente, los intereses del gobierno corporativo.
- La metodología “COSO I” comprende, el método más apropiado a utilizar en las pequeñas y medianas empresas pertenecientes al sector de industria y comercio, de acuerdo con la evaluación de los procesos y políticas de la empresa, el cual

permitió determinar la viabilidad económica y técnica del proyecto, para realizarse de la manera más adecuada y razonable de acuerdo a las necesidades de la empresa.

En cuanto a los resultados obtenidos, correspondientes a los objetivos 2 y 3, analizar e identificar las fortalezas y debilidades la información contable y financiera del café bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca, se hacen las siguientes conclusiones:

- Se carece de una evaluación constante de habilidades y capacidades para la selección de un personal competente.
- La empresa no tiene plasmada su misión, visión, y objetivos como herramientas que permitan conocer e involucrar a los empleados para el logro de los objetivos.
- Se carece de un plan organizacional, en donde se interrelacionen todos los procesos del área.
- Existen falencias en los procesos de compras, en este no se tienen alternativas de suministro, como opción a cualquier extraordinario que se pueda presentar, si eso llegase a pasar, la empresa deberá frenar sus operaciones, por falta de suministro de sus inventarios.

- En el proceso de inventario no se realizan medidas para el control tales como recuento físico diario que permita evitar posibles desperdicios o robos por parte del personal.
- En tesorería no se realiza un seguimiento presupuestario.

En cuanto a los resultados obtenidos, correspondientes elaborar el diseño del sistema del control interno basado en la metodología del “COSO I” del café bar María Juana del municipio de Sevilla, Valle del Cauca, se obtiene:

- La aplicación del sistema, conlleva a que cada uno de sus componentes sean aplicados en la empresa, convirtiéndose en un proceso conjunto y dinámico permanentemente, como paso previo al establecimiento y cumplimiento de los objetivos, políticas y estrategias de la organización con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y generar confianza en cada uno de los procesos.
- Aunque la empresa implementa medidas de control, estas no son confiables, sobre todo para la alta gerencia a la hora de tomar decisiones, por tal razón, se requiere de la implementación de un sistema de control interno que permita direccionar hacia la identificación de controles débiles insuficientes o necesarios, para en conjunto con el apoyo de la gerencia reforzarlos e implementarlos.

10. RECOMENDACIONES

- Socializar mediante reuniones trimestrales los elementos que componen la misión, visión y políticas a todos los integrantes de la organización.
- Realizar actividades grupales que conlleven a que los empleados se empoderen de todos los aspectos relacionados con la empresa y el desarrollo de la operación, estas pueden ser reuniones periódicas, en donde se socialicen todo lo relacionado con la misión, visión y objetivos.
- Realizar un seguimiento presupuestal en tesorería permite anticipar cuando y en qué cuantía tendrá necesidades o sobrantes de efectivo, permitiendo que la empresa determine en que momento tendrá que optar por una financiación y por ultimo permitirá que se realicen comparaciones entre lo presupuestado y la realidad.
- Establecer los lineamientos necesarios para que la empresa pueda disponer oportunamente de bienes y servicios para su operación.

- Determinar un instrumento administrativo que permita hacer más efectivos los procesos de registro y control de los inventarios del establecimiento, a través de la distribución adecuada de las tareas y responsabilidades, además de mantener el registro correcto y oportuno de todos los movimientos que realice los inventarios.
- Cabe resaltar, que, para asegurar la efectividad en cada uno de los procesos, la responsabilidad principal en la aplicación del control interno recae sobre la gerencia, ya que esta debe garantizar que dicho control se implemente en todos y cada uno de los niveles de la organización.
- Es primordial la contratación de personal idóneo, llevar a cabo adecuados procesos de selección e inducción del personal, y establecer un plan de capacitación que favorezca al mantenimiento y mejora de las competencias de cada uno de los integrantes de la organización.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de sistemas*. México D.F, México: Fondo de cultura económica.
- Jiménez, Carmen. (2007) “*EL Control En Las Organizaciones: Un marco de estudio*”. Andalucía, España.
- Gallardo, Eva. *Fundamentos de la administración*. Departamento de Economía y Organización de Empresas Recuperado de [https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj___-vOm7PTAhUJRiYKHYYeBF0QFggmMAE&url=http%3A%2F%2Fdiposit.ub.edu%2Fdspace%2Fbitstream%2F2445%2F17604%2F6%2FFundamentos%2520Administracion%2520EGallardo.pdf&usg=AFQjCNG7utdeLptHo55lUeNS3UwaxgIyPg<\(18 de Abril de 2017\).](https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj___-vOm7PTAhUJRiYKHYYeBF0QFggmMAE&url=http%3A%2F%2Fdiposit.ub.edu%2Fdspace%2Fbitstream%2F2445%2F17604%2F6%2FFundamentos%2520Administracion%2520EGallardo.pdf&usg=AFQjCNG7utdeLptHo55lUeNS3UwaxgIyPg<(18 de Abril de 2017).)
- Salvador, E. *La contabilidad de gestión como herramienta para la toma de decisiones*. Departamento de contabilidad y finanzas de la Universidad de Zaragoza. [EN LÍNEA]<

11.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bertany, E; Polesello, María; Mendoza, M; TROILA, J. *COSO I Y COSO II una propuesta integrada*. Recuperado de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjYq_bPprPTAhUEKCYKHRUTCa8QFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fbdigital.uncu.edu.ar%2Fobjetos_digitales%2F6694%2Fbertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf&usg=AFQjCNEGRJxu7xToJH-owmwcq0qYguo7Vg Citado el 18 de Abril de 2017].
- Blanca, A. Crespo, C. Marlon, F. (2014) *Elaboración e implementación de un sistema de control interno caso “Multitécnicos s.a.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013”* (tesis) Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- Cuellar, G. (2007) Concepto universal de la auditoria. Recuperado de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj5j_uo0afUAhWG7SYKHTSBAJMQFggkMAA&url=ftp%3A%2F%2Fftp.unicauca.edu.co%2Fcuentas%2F.cuentasbajadas29092009%2Fgcuellar.back%2Fdocs%2Fteoria.pdf&usg=AFQjCNHLzYaMMs4zZLRf03RVkJ-CQCC6dQ (Abril 8 de 2017)
- Diana, P. (2014). *Diseño de manual de control interno en el área de tesorería en la compañía DUMASA S.A.* (Tesis) Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6881/1/T05018.pdf>

- Jenny, P. Lida, L Yimary, A. (2009). *Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno de la fundación interbolsa.* (Tesis) Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4568/T17.09%20P172p.pdf?sequence=2>
- Johana, P. Mauricio, B. (2014) *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicio hotelero eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera que permitirá el mejoramiento de la información financiera.* (Tesis) Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- José F. T. Jesús Z.(2011).*Diseño de un manual de control interno para la corporación torre Caribe II* (Monografía de Grado).Recuperado de https://www.google.com.co/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1453/1/Proyecto%2520de%2520Grado%2520Oficial.pdf&ved=0ahUKEwj8_Zy75v_SAhUK5CYKHbAdAoAQFggcMAE&usg=AFQjCNFT5J3XnvKozzKJlatvM5bcbD0RQg
- Lina, Gutiérrez. (2012) *Diseño del sistema de información contable para la empresa FABRIFARMA S.A.* (Tesis) Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7673/1/CB-0485837.pdf>
- Lucia Mateo M.(2010).*La importancia del control interno.*(Monografía de Grado).Recuperado de <https://www.google.com.co/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://cdigital.uv.mx/bit>
- Mancera.L. (2016).*Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo “coso i”, para mejorar la efectividad en los procesos contables del centro comercial y hotel de*

turismo de Caicedonia Valle S.A.(tesis de grado no publicada). Univalle, Caicedonia, Colombia.

- Martínez, V. (2017). 10 pasos para la preparación efectiva del mapa de aseguramiento. portafolio. Recuperado de <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/10-pasos-preparacion-efectiva-mapa-aseguramiento/> (Abril 10 de 2017)
- Martínez, V. (2017). 6 conceptos básicos para entender el riesgo. portafolio. Recuperado de <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/6-conceptos-basicos-entender-riesgo-empresarial/> (Abril 10 de 2017)
- Martínez, V. (2017). 9 ideas para incrementar la creatividad e innovación de tu equipo de auditoría interna. portafolio Recuperado de <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/9-ideas-incrementar-la-creatividad-e-innovacion-equipo-auditoria-interna/> (Abril 10 de 2017)
- Martínez, V. (2017). Apetito de riesgo ¿qué es y cómo delimitarlo? Portafolio. Recuperado de <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/apetito-riesgo-delimitarlo/> (Abril 10 de 2017)
- Omar Javier S. *Determinantes para el desarrollo de un modelo de gestión y control interno informático para las pequeñas y medianas empresas - pymes: aplicación a empresas colombianas.*(Tesis).Recuperado de https://www.google.com.co/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.academia.edu/29391979/OMAR_JAVIER_SOLANO_RODRIGUEZ&ved=0ahUKEwii6t2w4v_SAhUKOyYKHdqnDYAQFgghMAM&usg=AFQjCNGQZILs_ab88NyjJn1UgccAIWOGqg

- Paola C. Mónica r. (2010). *La auditoría al disponible y la seguridad razonable sobre las cifras reveladas*. (monografía de grado). Univalle, Cali, Colombia
 - Ruiz, J. Carmen. *El control en las organizaciones: un marco de estudio*[en línea]<
<https://www.google.com.co/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234297.pdf&ved=0ahUKEwjCvuqA76TTAhXGPiYKHS9zBvAQFgg&usg=AFQjCNGXzSNvW9xV98OIEta9OuKgt6gN0w>>(18 de Abril de 2017)
 - Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoria*. Recuperado de
https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_x_nZzafUAhUFOSYKHbhlBwYQFggkMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.aliat.org.mx%2FBibliotecasDigitales%2Feconomico_administrativo%2FIntroduccion_a_la_auditoria.pdf&usg=AFQjCNETa4MxLz-8bgF1pgPn5HJIZfA6Mg (Abril 7 de 2017)
 - Spencer, P. (2007). *Manual básico de auditoría interna*. Recuperado de
<https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj5rOKc0KfUAhXFeCYKHVwLCZwQFghAMAU&url=https%3A%2F%2Fadreasotro.files.wordpress.com%2F2017%2F05%2Fmanual-basico-de-auditoria-interna-b003rzqlrg.pdf&usg=AFQjCNGKr00hjNOFAaGBNmA-da-CdHu2Yw>
 (Abril 8 de 2017)
- stream/123456789/28047/1/LuciaMateoMtz.pdf&ved=0ahUKEwinjvHa3f_SAhWDRyYKHbLQBoMQFggYMAA&usg=AFQjCNEAy9N2lXGuoyIrY8LeBDE7YCj9TQ

